ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Γ.Σ.Ε.Ε.

Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών

Εκπαιδευτικό Υλικό

Συγγραφείς
Αναστασία Γκαϊνταρτζή
Βασίλης Κερασιώτης
Κωνσταντίνος Κολοβός
Κωνσταντίνος Μάγος
Ελπίδα Νομικού

Σύμβουλος Μεθοδολογίας Ανάπτυξης Εκπαιδευτικού Υλικού
Νόπη Κεχάογλου



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

Έτος Ίδρυσης 1995
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ
Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΓΣΕΒΕΕ
Αδειοδοτημένο Κέντρο Δια Βίου Μάθησης: 1111075

Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης
ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

ΜΕΤΑδραση
ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗ & ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

UNHCR
The UN Refugee Agency

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Γ.Σ.Ε.Ε.

Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών

Εκπαιδευτικό Υλικό

Συγγραφείς
Αναστασία Γκαϊνταρτζή
Βασίλης Κερασιώτης
Κωνσταντίνος Κολοβός
Κωνσταντίνος Μάγος
Ελπίδα Νομικού

Σύμβουλος Μεθοδολογίας Ανάπτυξης Εκπαιδευτικού Υλικού
Νόπη Κεχάογλου

Πληροφορητής – Εμπειρογνώμονας
Άγγελος Βρυωνίδης

Επιστημονικοί Σύμβουλοι
Κωνσταντίνος Μαρκίδης & Δέσποινα Μπαμπανέλου

Το Εκπαιδευτικό Υλικό αναπτύχθηκε με βάση προδιαγραφές και ειδικά προσαρμοσμένα πρότυπα που στηρίχθηκαν στη Μεθοδολογία Ανάπτυξης Εκπαιδευτικών Υλικών και Προγραμμάτων Κατάρτισης του ΙΝΕ ΓΣΕΕ - ΤΟ ΝΗΜΑ.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ
Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΓΣΕΒΕΕ

Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

ΜΕΤΑδραση

UNHCR
The UN Refugee Agency

Copyright ΙΝΕ ΓΣΕΕ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΣΕΕ
Εμμανουήλ Μπενάκη 71Α
106 81, Αθήνα
Τηλ: 210 3327710 - Fax: 210 3304452
E-mail: info@inegsee.gr
www.inegsee.gr

ISBN: 978-618-5668-95-2
Πρώτη έκδοση Αθήνα 2023

Art work εξωφύλλου: Βασιλική Κανελλιάδου
Γλωσσική επιμέλεια – Διορθώσεις: Βαρβάρα Καρζή
Σχεδιασμός – Σελιδοποίηση: coppola.gr

Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο ανατύπωση ή μετάφραση όλου ή μέρους του κειμένου χωρίς την άδεια του εκδότη. Επίσης, απαγορεύεται η αναδημοσίευση (όλου ή μέρους του κειμένου) χωρίς αναφορά της πηγής.

Το Εκπαιδευτικό Υλικό αναπτύχθηκε από το Ινστιτούτο Εργασίας της ΓΣΕΕ, στο πλαίσιο του έργου με τίτλο «Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών» το οποίο υλοποιήθηκε με την πρωτοβουλία του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, σε συνεργασία με την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, από το ΙΝΕ ΓΣΕΕ, το ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ ΚΔΒΜ και τη ΜΕΤΑδραση (συντονιστής φορέας).

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ
Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης

ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

ΜΕΤΑδραση

UNHCR
The UN Refugee Agency

Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ 17
ΕΙΣΑΓΩΓΗ 21
Βασικός σκοπός 23
Προσδοκώμενα αποτελέσματα 23
Περιεχόμενο μαθησιακών ενοτήτων 24

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ, ΙΣΤΟΡΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ 29
Σκοπός 29
Προσδοκώμενα αποτελέσματα 29
Λέξεις – φράσεις κλειδιά 30

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.1
Διεθνείς διαστάσεις και ιστορικές προσεγγίσεις της μετανάστευσης 32
1.1.1 | Η μετανάστευση είναι φαινόμενο διαχρονικό 33
1.1.2 | Η μετανάστευση είναι φαινόμενο κοινωνικό 37
1.1.3 | Μεταναστευτικές ροές από και προς την Ελλάδα 39
1.1.3.1 | Μετανάστευση από την Ελλάδα (τέλη του 19ου και 20ός αιώνας) 39
1.1.3.2 | Μετανάστευση προς την Ελλάδα (τέλη της δεκαετίας του 1980 έως σήμερα) 40

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.2
Βασικές έννοιες και ορολογία για τη μετανάστευση 42
1.2.1 | Ορισμός, κύρια αίτια και είδη της μετανάστευσης 42
1.2.2 | Βασικές νομικές κατηγορίες που σχετίζονται με τη μετανάστευση 45

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.3
Μετανάστευση και ανθρώπινα δικαιώματα 50
1.3.1 | Μετανάστες/τριες και ανθρώπινα δικαιώματα 50
1.3.2 | Μετανάστες/τριες και ζητήματα διακρίσεων 53

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.4
Διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο 55

1.4.1 | Διεθνές θεσμικό πλαίσιο για το άσυλο – Σύμβαση της Γενεύης του 1951 ... 55
1.4.2 | Ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο για τη μετανάστευση ... 57
1.4.3 | Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για το άσυλο ... 66
1.4.4 | Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για τη νόμιμη μετανάστευση ... 68
1.4.5 | Εθνική στρατηγική για την ένταξη ... 72

Πηγές για περαιτέρω μελέτη ... 73
Βιβλιογραφία ... 73
Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα ... 75

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ... 77

Σκοπός ... 77
Προσδοκώμενα αποτελέσματα ... 77
Λέξεις – φράσεις κλειδιά ... 78

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 2.1

Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες ... 80

2.1.1 | Τα στοιχεία του ελληνικού πολιτεύματος ... 80
2.1.2 | Η ελληνική δημόσια διοίκηση και η δομή της ... 82
2.1.3 | Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα ... 90
2.1.4 | Παραδείγματα πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες ... 95

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 2.2

Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού ... 100

2.2.1 | Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες ... 100
2.2.2 | Ευαλωτότητα ... 102
2.2.3 | Φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης ευπαθών κοινωνικών ομάδων ... 104
2.2.4 | Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού ... 110
2.2.5 | Ο ρόλος των εθνικών ανεξάρτητων αρχών ... 113

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 2.3
Κοινωνία των Πολιτών και Διεθνείς οργανισμοί 118
2.3.1 | Κοινωνία των Πολιτών και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις 118
2.3.2 | Διεθνείς οργανισμοί: αποστολή και θεσμικό πλαίσιο παρέμβασής τους στην εφαρμογή δημοσίων πολιτικών 124

Πηγές για περαιτέρω μελέτη 133
Βιβλιογραφία 134
Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα 138

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΗ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 139

Σκοπός 139
Προσδοκώμενα αποτελέσματα 139
Λέξεις – φράσεις κλειδιά 140

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.1
Διαστάσεις των πολιτισμικών διαφορών 141

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.2
Οι πολιτισμικές διαφορές σε εκπαιδευτικό και εργασιακό πλαίσιο 147
3.2.1 | Πολιτισμικές διαφορές σε εκπαιδευτικό πλαίσιο 147
3.2.2 | Πολιτισμικές διαφορές σε εργασιακό πλαίσιο 148
3.2.3 | Πολιτισμικές διαφορές και διαδικασίες αξιολόγησης 150

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.3
Η σιωπή των «άλλων» 153

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.4
Γεφυρώνοντας τις πολιτισμικές διαφορές 155
3.4.1 | Στάδια μετάβασης 155
3.4.2 | Η διαδικασία του επιπολιτισμού 158

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.5
Η πολιτισμική μάθηση 163

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.6
Ταυτότητα και διαφορετικότητα 166

3.6.1 | Προσεγγίζοντας την έννοια της ταυτότητας 166
3.6.2 | Η αναγνώριση της ταυτότητας 168
3.6.3 | Στερεότυπα και προκαταλήψεις 169

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.7
Ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας 172

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.8
Η διαδικασία της διαπολιτισμικής μεσολάβησης 174
3.8.1 | Πλαίσιο και τεχνικές 174
3.8.2 | Στάδια της διαδικασίας 176
3.8.3 | Ενδεικτικά μοντέλα 179
3.8.3.1 | Το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων 179
3.8.3.2 | Το μοντέλο της αφηγηματικής διαμεσολάβησης 181

Πηγές για περαιτέρω μελέτη 184
Βιβλιογραφία 185
Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα 188

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ 189

Σκοπός 189
Προσδοκώμενα αποτελέσματα 189
Λέξεις – φράσεις κλειδιά 190

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 4.1
Επικοινωνιακές δεξιότητες 192
4.1.1 | Βασικοί κανόνες διαπροσωπικής επικοινωνίας 194
4.1.2 | Ενεργητική ακρόαση και ανατροφοδότηση των ομιλητών/τριών 196
4.1.3 | Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία 197
4.1.4 | Εμπόδια στην επικοινωνία 202

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 4.2
Αρχές και δεξιότητες διαπολιτισμικής επικοινωνίας 207
4.2.1 | Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας 207
4.2.2 | Ανάπτυξη στάσεων και συμπεριφορών ενσυναίσθησης 208

4.2.3 | Πολιτισμική επάρκεια – Διαπολιτισμική ικανότητα 210
4.2.4 | Ψυχική ανθεκτικότητα 211
4.2.5 | Επαγγελματική αυτοεκτίμηση 214

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 4.3
Διαχείριση κρίσεων και ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση 215
4.3.1 | Η έννοια του τραύματος στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 215
4.3.2 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση για τη διαχείριση κρίσεων 216
4.3.3 | Αντιμετωπίζοντας καταστάσεις με έντονο θυμό και άγχος 218
4.3.4 | Ψυχολογικές επιπτώσεις της φύσης της εργασίας (Burn out – Self-care) 220
4.3.5 | Ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση 225
4.3.6 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση σε διαφοροποιημένα περιβάλλοντα διαντίδρασης 226

Πηγές για περαιτέρω μελέτη 229
Βιβλιογραφία 229
Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα 232

ΕΝΟΤΗΤΑ 5
ΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ 235
Σκοπός 235
Προσδοκώμενα αποτελέσματα 235
Λέξεις – φράσεις κλειδιά 236

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.1
Τι είναι γλώσσα; 237
5.1.1 | Τα χαρακτηριστικά της γλώσσας 238
5.1.2 | Η πολυτροπικότητα της γλώσσας 239
5.1.3 | Οι σημασίες των λέξεων 240
5.1.4 | Γλώσσα και ύφος 241

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.2
Οι γλώσσες στον κόσμο 244
5.2.1 | Η διγλωσσία/πολυγλωσσία σε θεσμικό επίπεδο 246
5.2.2 | Γλωσσικές ποικιλίες και διάλεκτοι 247

5.2.3 | Η κοινωνική διγλωσσία 252

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.3
Η διγλωσσία/πολυγλωσσία σε ατομικό επίπεδο 255
5.3.1 | Γλωσσικό ρεπερτόριο 256
5.3.2 | Γλωσσικό πορτρέτο 257
5.3.3 | Γλωσσική βιογραφία 258

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.4
Γλώσσα και Ταυτότητα 260
5.4.1 | Γλώσσα και φύλο 261
5.4.2 | Γλώσσα και εθνοτική ταυτότητα 263

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.5
Διαπολιτισμική επικοινωνία 264
5.5.1 | Στιλ επικοινωνίας και πολιτισμικές διαφορές 264
5.5.2 | Η διαπολιτισμική παρεξήγηση 266
5.5.3 | Η γλωσσική ευγένεια 267
5.5.4 | Η μη λεκτική επικοινωνία και η σιωπή 268

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.6
Διερμηνεία 270
5.6.1 | Η διερμηνεία και τα είδη της 270
5.6.2 | Τεχνικές διερμηνείας 271
5.6.2.1 | Η ενεργητική ακρόαση 271
5.6.2.2 | Η κατανόηση 272
5.6.3 | Η μνήμη 273
5.6.4 | Η τήρηση σημειώσεων 274
5.6.5 | Η εναλλαγή στη σειρά των ομιλητών/τριών 275

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.7
Από τη διερμηνεία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 277
5.7.1 | Η τεχνική της αναδιατύπωσης/παράφρασης 277
5.7.2 | Η τεχνική του τεμαχισμού 278
5.7.3 | Η τεχνική της παροχής πρόσθετων πληροφοριών/επεξηγήσεων 278
5.7.4 | Το περικείμενο και τα συμφραζόμενα 280

5.7.5 | Διαχείριση συγκρούσεων και διαπραγμάτευση 280
5.7.6 | Το γλωσσάριο 281
5.7.7 | Απόσταση και θέσεις 281

Πηγές για περαιτέρω μελέτη 283
Βιβλιογραφία 283
Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα 287

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ 289

Σκοπός 289
Προσδοκώμενα αποτελέσματα 289
Λέξεις – φράσεις κλειδιά 290

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.1
Η έννοια του πολιτισμού 291

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.2
Μοντέλα διαχείρισης πολιτισμικών διαφορών 294
6.2.1 | Αφομοίωση και Ενσωμάτωση 294
6.2.2 | Πολυπολιτισμική προσέγγιση 297
6.2.3 | Αντιρατσιστική προσέγγιση 298
6.2.4 | Διαπολιτισμική προσέγγιση 299
6.2.5 | Κριτική διαπολιτισμική προσέγγιση 302
6.2.6 | Προχωρώντας προς τη διαπολιτισμική προσέγγιση 304

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.3
Αντιστάσεις απέναντι στη διαπολιτισμική προσέγγιση 306

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.4
Διαπολιτισμική ικανότητα και Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια 308
6.4.1 | Διαπολιτισμική ικανότητα 308
6.4.2 | Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια 309

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.5
Η διαπολιτισμική μεσολάβηση ως παράθυρο και καθρέφτης 312

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.6
Διαπολιτισμική ικανότητα και ενσυναίσθηση 315

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.7
Μη διαπολιτισμικές προσεγγίσεις 318
6.7.1 | Η εξωτική προσέγγιση 318
6.7.2 | Η αγνόηση των πολιτισμών της κοινότητας 319
6.7.3 | Η προσέγγιση του οίκτου 319
6.7.4 | Η εστίαση στις «εξαιρέσεις» 320
6.7.5 | Η απόδοση της ευθύνης στους/στις «άλλους/ες» 321
6.7.6 | Η άποψη «Να μάθουν τη γλώσσα μας» 322

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.8
Προσεγγίσεις στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 324

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.9
Διαπολιτισμική μεσολάβηση και εκπαίδευση 325
6.9.1 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση μεταξύ σχολείου και οικογένειας 325
6.9.2 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση και σχολικές γιορτές 328

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.10
Συμμετέχοντας σε διαπολιτισμικές δράσεις 330

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.11
Σχεδιάζοντας διαπολιτισμικές δράσεις 332

Πηγές για περαιτέρω μελέτη 337
Βιβλιογραφία 337
Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα 341

ΕΝΟΤΗΤΑ 7

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ 343
Σκοπός 343
Προσδοκώμενα αποτελέσματα 343
Λέξεις – φράσεις κλειδιά 344

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.1
Η επαγγελματική ανάπτυξη στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 345
7.1.1 | Κάνοντας τη διαπολιτισμική μεσολάβηση επάγγελμα 346

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.2
Οι εκπαιδευτικοί άξονες της διαπολιτισμικής μεσολάβησης 350
7.2.1 | Γενική και ειδική επαγγελματική εκπαίδευση 350
7.2.2 | Ατομική επιμόρφωση και εξέλιξη με σκοπό την αναγνώριση και αναβάθμιση της επαγγελματικής ταυτότητας 352
7.2.3 | Αυτογνωσία και προσαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον 353
7.2.4 | Κοινωνική διάσταση του ρόλου κατά την άσκηση του έργου 354
7.2.5 | Ικανότητα διαχείρισης της αυτόνομης υπόστασης του επαγγέλματος μέσα σε μία ομάδα 355

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.3
Η επικοινωνία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 357
7.3.1 | Κατανοώντας τη διαπολιτισμική συνιστώσα της επικοινωνίας 359
7.3.2 | Ο επικοινωνιακός «δεκάλογος» ενός/μίας Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας 362
7.3.3 | Ο «στίβος» της επικοινωνίας 363

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.4
Κανόνες δεοντολογίας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 364
7.4.1 | Βασικές αρχές δεοντολογίας Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών 366
7.4.2 | Επαγγελματικά διλήμματα 371

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.5
Ποιότητα στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 374
7.5.1 | Διασφάλιση της ποιότητας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση 379
7.5.2 | Ικανοποίηση ως προς τη διαπολιτισμική μεσολάβηση 381

Πηγές για περαιτέρω μελέτη 384
Βιβλιογραφία 384
Βιογραφικό σημείωμα συγγραφέα 387

ΓΛΩΣΣΑΡΙ 389

Πρόλογος

Το Εκπαιδευτικό Υλικό του επαγγέλματος του/της «Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας» αναπτύχθηκε από το Ινστιτούτο Εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργαζομένων Ελλάδας (ΙΝΕ ΓΣΕΕ), στο πλαίσιο του έργου με τίτλο «**Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών**», το οποίο συνιστά αποτέλεσμα μιας σειράς σχετικών πρωτοβουλιών που ανέλαβε το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (ΥΜΑ) και συγκεκριμένα η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης (Τμήμα Διαπολιτισμικότητας), στην κατεύθυνση της εφαρμογής της Εθνικής Στρατηγικής για την ένταξη. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε συνεργασία με την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR), από το ΙΝΕ ΓΣΕΕ, το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Εμπόρων Βιοτεχνών Ελλάδας – Κέντρο Διά Βίου Μάθησης (ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ – ΚΔΒΜ), καθώς και από τη ΜΕΤΑδραση – Δράση για τη Μετανάστευση και την Ανάπτυξη (συντονιστής φορέας).

Ειδικότερα, το έργο συνιστά μια βελτιωτική παρέμβαση στο πεδίο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, το οποίο, με την αύξηση των μεταναστευτικών/προσφυγικών ροών προς την Ελλάδα και τη συνύπαρξη όλο και περισσότερων ανθρώπων με διαφορετικές γλώσσες και κουλτούρες, εμφανίζει αυξημένες ανάγκες. Ενδεικτικά, οι αιτήσεις ασύλου από 9.431 το 2014 ανήλθαν το 2017 σε 58.620 και σε 46.424 το 2023, ενώ, από τον Ιανουάριο του 2016 έως τον Οκτώβριο του 2023, έχουν λάβει προσφυγικό καθεστώς 116.498 άτομα και καθεστώς επικουρικής προστασίας 22.912 άτομα.[1] Σύμφωνα δε με στατιστικά στοιχεία του ΥΜΑ ως προς τις ισχύουσες άδειες διαμονής, τον Οκτώβριο του 2023, οι 456.379 άδειες αφορούν πολίτες τρίτων χωρών και οι 49.402 δικαιούχους διεθνούς προστασίας.[2]

Στο πλαίσιο αυτό, το έργο αναδεικνύει, στο προσκήνιο του δημόσιου διαλόγου, τον ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών στην εξυπηρέτηση των πολιτών τρίτων χωρών, στην ισότιμη πρόσβασή τους στα αγαθά και στις υπηρεσίες της χώρας υποδοχής αλλά και γενικότερα στις πολιτικές κοινωνικής ένταξης των ευάλωτων κοινωνικά πληθυσμών. Η συμβολή των σχετικών επαγγελματιών είναι κρίσιμη, καθώς καλούνται να *μεσολαβούν ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές προκειμένου να εξασφαλίσουν τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή/και να απομακρύνουν τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν.*

Η υλοποίηση προγραμμάτων διαπολιτισμικής μεσολάβησης στην Ελλάδα –παρά την κατακόρυφη αύξηση των μεταναστευτικών και προσφυγικών ροών–

1 Πηγή στατιστικών στοιχείων: Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου
2 Πηγή στατιστικών στοιχείων: Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

έγινε σποραδικά, στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών 2007-2013 (ΕΤΕ) ή προγραμμάτων που υλοποιήθηκαν με άλλους πόρους, χωρίς ωστόσο να καλυφθούν επαρκώς οι ανάγκες για καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό στο πεδίο. Οι καταρτίσεις αυτές ποικίλλαν σημαντικά σε διάρκεια, περιεχόμενο και ποιότητα, και δεν ακολουθούσαν κάποιο ενιαίο πρότυπο. Σήμερα, οι καταγεγραμμένοι/ες απασχολούμενοι/ες ως Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες ανέρχονται στα 314 άτομα, σύμφωνα με καταγραφή που διενεργεί το ΥΜΑ από το 2019 έως σήμερα.

Εκτός από τη διενέργεια καταγραφής, η Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης (Τμήμα Διαπολιτισμικότητας) του ΥΜΑ έχει προβεί –σε συνεργασία με αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς– και σε άλλες στρατηγικές δράσεις ενίσχυσης του εν λόγω πεδίου, με καθοριστικότερη την ανάπτυξη του Επαγγελματικού Περιγράμματος[3] του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, το οποίο εκπονήθηκε σε συνεργασία[4] και με τα επιστημονικά ινστιτούτα (ΙΝΕ ΓΣΕΕ & ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ) των κοινωνικών εταίρων της ΓΣΕΕ (ως αντιπροσωπευτικής τριτοβάθμιας οργάνωσης εργαζομένων) και της ΓΣΕΒΕΕ (ως αντιπροσωπευτικής τριτοβάθμιας οργάνωσης εργοδοτών/τριών), όπως, άλλωστε, προβλέπει και η σχετική νομοθεσία.[5]

Η δημιουργία του Επαγγελματικού Περιγράμματος αποτέλεσε μια δράση-τομή για το πεδίο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, καθώς συγκροτεί την πιο αξιόπιστη κωδικοποίηση της επαγγελματικής και κοινωνικής εμπειρίας της εν λόγω εργασιακής θέσης. Το Επαγγελματικό Περίγραμμα αναγνωρίζεται θεσμικά ως η πιο συστηματοποιημένη καταγραφή του περιεχομένου του επαγγέλματος και των απαιτούμενων για την άσκησή του προσόντων. Συνιστά, κατά συνέπεια, την πιο έγκυρη βάση για την τροφοδότηση αλληλεξαρτώμενων θεσμικών ενεργειών, όπως είναι η ανάπτυξη του σχετικού πρότυπου εκπαιδευτικού υλικού, ο σχεδιασμός προγραμμάτων κατάρτισης και οι δράσεις επαγγελματικής συμβουλευτικής και προσανατολισμού.

Στην κατεύθυνση αυτή, το έργο «**Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών**» βασίστηκε στο πιστοποιημένο πλέον από τον ΕΟΠΠΕΠ Επαγγελματικό Περίγραμμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας και φιλοδοξεί να αποτελέσει μια πρότυπη πιλοτική εφαρμογή για τη μελλοντική υλοποίηση ανάλογων προγραμμάτων κατάρτισης, συμβάλλοντας στην αναβάθμιση σχετικών δράσεων και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης στην Ελλάδα. Συνιστά μια συστηματική προσπά-

---

3 Το Επαγγελματικό Περίγραμμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας έχει πιστοποιηθεί από τον αρμόδιο Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) και έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του οργανισμού.

4 Στην ομάδα εκπόνησης του Επαγγελματικού Περιγράμματος συμμετείχαν, βεβαίως, εμπειρογνώμονες από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης και, επίσης, από το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και από την εκπαιδευτική/συμβουλευτική εταιρεία Ολυμπιακή Εκπαιδευτική.

5 Η ΚΥΑ 110998/8.5.6 (ΦΕΚ 566/Β') αφορά την πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.

θεια αντιμετώπισης χρόνιων αδυναμιών του πεδίου, αναβάθμισης του επιπέδου των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, καθώς και διεύρυνσης του επαγγελματικού ορίζοντα των εν ενεργεία και μελλοντικών επαγγελματιών – στην κατεύθυνση, μάλιστα, της πιστοποίησης των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Είναι σημαντικό, επιπλέον, να ληφθεί υπόψη ότι την προστιθέμενη αξία του έργου ενισχύουν οι εμπλεκόμενοι σε αυτό φορείς:

- Η **Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου**, η οποία συνιστά την κατεξοχήν αρμόδια υπηρεσία για την υλοποίηση πολιτικών και ενεργειών στο πλαίσιο της Εθνικής Στρατηγικής για την κοινωνική ένταξη των νομίμως διαμενόντων/ουσών πολιτών τρίτων χωρών.

- Η **Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες**, ως ο κατεξοχήν θεσμικός θεματοφύλακας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τη διεθνή προστασία των προσφυγικών πληθυσμών.

- Το **ΙΝΕ ΓΣΕΕ** και το **ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ – ΚΔΒΜ**, ως εξειδικευμένοι επιστημονικοί φορείς των αντίστοιχων κοινωνικών εταίρων, με ενεργή συμβολή στη βελτίωση του πεδίου της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης στη χώρα και με πολυετή εμπειρία στην ανάπτυξη επαγγελματικών περιγραμμάτων, εκπαιδευτικών υλικών, ενεργειών κατάρτισης, επαγγελματικής συμβουλευτικής και προσανατολισμού που απευθύνονται σε ποικίλες πληθυσμιακές ομάδες.

- Η **ΜΕΤΑδραση**, ως φορέας με μακρόχρονη εμπειρία στην επιλογή και συστηματική εκπαίδευση διερμηνέων, καθώς και στην υλοποίηση άλλων συναφών δράσεων κοινωνικής ένταξης των προσφυγικών και μεταναστευτικών πληθυσμών.

Συνοψίζοντας, το έργο: «**Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών**» περιλαμβάνει μία δέσμη αλληλεξαρτώμενων ενεργειών:

- Την ανάπτυξη, στη βάση του σχετικού Επαγγελματικού Περιγράμματος, ενός πρότυπου Εκπαιδευτικού Υλικού, ενός Οδηγού Κατάρτισης και μίας προτεινόμενης Τράπεζας Θεμάτων, τα οποία μπορούν να υποστηρίξουν αλληλοσυμπληρωματικά την υλοποίηση ποιοτικών προγραμμάτων κατάρτισης και διαδικασιών πιστοποίησης των μαθησιακών αποτελεσμάτων (ΙΝΕ ΓΣΕΕ).

- Τη συγκρότηση Μητρώου Εκπαιδευτών/τριών και την εκπαίδευση συνολικά δεκαεπτά ατόμων από αυτό (ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ – ΚΔΒΜ).

- Την πιλοτική υλοποίηση προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης τριάντα οκτώ τουλάχιστον Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών (ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ – ΚΔΒΜ) στην Αττική.

- Την ανάπτυξη δράσεων διάδοσης των αποτελεσμάτων του έργου (ΜΕΤΑδραση και υπόλοιποι εμπλεκόμενοι φορείς).

Τέλος, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η παρέμβαση αυτή:

- Συνιστά ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο εκπαιδευτικού σχεδιασμού και υλοποίησης προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης στο πεδίο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, στην κατεύθυνση της σύνδεσης της εργασίας, της εκπαίδευσης και της πιστοποίησης ενιαίων μαθησιακών αποτελεσμάτων.

- Προχωρά από την ανάπτυξη του σχετικού Επαγγελματικού Περιγράμματος στη δημιουργία του πρότυπου Εκπαιδευτικού Υλικού, Οδηγού Κατάρτισης, προτεινόμενης Τράπεζας Θεμάτων και στον σχεδιασμό του εκπαιδευτικού προγράμματος, στην εκπαίδευση εκπαιδευτών/τριών και στην υλοποίηση πιλοτικών προγραμμάτων κατάρτισης – προωθώντας τις εν δυνάμει διαδικασίες πιστοποίησης των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

- Στοχεύει στη ρύθμιση και επαγγελματοποίηση του πεδίου, υποστηρίζοντας συστηματικά τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης στη χώρα.

Εισαγωγή

Το παρόν εγχειρίδιο αποτελεί το κείμενο αναλυτικής περιγραφής των επτά μαθησιακών ενοτήτων, οι οποίες έχουν αναπτυχθεί σε σύνδεση με το Επαγγελματικό Περίγραμμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας. Περιλαμβάνει τα βασικά μαθησιακά περιεχόμενα που καλύπτουν το σύνολο του επαγγέλματος και αποτελεί τη μεταγραφή των σχετικών εργασιακών καθηκόντων σε εκπαιδευτικά περιεχόμενα.

Απευθύνεται στους/στις εκπαιδευόμενους/ες, στους/στις εκπαιδευτές/τριες και στα λοιπά στελέχη σχεδιασμού και υλοποίησης σχετικών προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι για τον ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό σχεδιασμό, ιδιαίτερα οι εκπαιδευτές/τριες αλλά και οι φορείς υλοποίησης ενεργειών κατάρτισης είναι απαραίτητο να λάβουν συνδυαστικά υπόψη τους τα παρακάτω συνοδευτικά υλικά:

- Τον Οδηγό Κατάρτισης, ο οποίος περιλαμβάνει τις βασικές εκπαιδευτικές και διδακτικές προδιαγραφές για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση συναφών προγραμμάτων, καθώς και ένα παράρτημα με κατάλληλα επιλεγμένες, ενδεικτικές βιωματικές δραστηριότητες, οι οποίες προτείνεται να αξιοποιηθούν από τους/τις εκπαιδευτές/τριες στη διά ζώσης διδασκαλία τους.

- Την προτεινόμενη Τράπεζα Θεμάτων, η οποία μπορεί, εν δυνάμει, να αξιοποιηθεί σε διαδικασίες πιστοποίησης μαθησιακών αποτελεσμάτων για το επάγγελμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας.

Το σύνολο των τριών υλικών αποτελεί μία συστηματική βάση η οποία περιλαμβάνει τις απαραίτητες πληροφορίες και προϋποθέσεις για την ποιοτική υλοποίηση σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης αλλά και για την ανάπτυξη διαδικασιών πιστοποίησης των μαθησιακών τους αποτελεσμάτων. Στην κατεύθυνση αυτή, οποιοδήποτε πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης δύναται να υλοποιηθεί –για το σύνολο ή για επιμέρους τμήμα του επαγγέλματος– συνιστάται να λάβει συστηματικά υπόψη του τα αντίστοιχα περιεχόμενα και τις μεθοδολογικές εκπαιδευτικές και διδακτικές προδιαγραφές που περιλαμβάνονται στο σύνολο των τριών εγχειριδίων.

Το Εκπαιδευτικό Υλικό, ο Οδηγός Κατάρτισης και η Τράπεζα Θεμάτων έχουν αναπτυχθεί με βάση προσαρμοσμένα πρότυπα, τα οποία έχουν προκύψει από τη Μεθοδολογία Ανάπτυξης Εκπαιδευτικών Υλικών και Προγραμμάτων Κατάρτισης του ΙΝΕ ΓΣΕΕ – ΤΟ ΝΗΜΑ. Μέσω ενός συνόλου μεθοδολογικών αρχών σύνδεσης της κοινωνικής εμπειρίας, της εργασίας, της εκπαίδευσης, των διαδικασιών πιστο-

ποίησης και λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τις ιδιαιτερότητες των πεδίων της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, επιδιώχθηκε η συστηματική υποστήριξη της συγγραφής του εκπαιδευτικού και των συνοδευτικών υλικών, σε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο εκπαιδευτικού σχεδιασμού.[6]

Στη συγγραφική ομάδα του εκπαιδευτικού υλικού συμμετείχαν οι:

- Βασίλης Κερασιώτης, Δικηγόρος Αθηνών με ειδίκευση στο μεταναστευτικό/προσφυγικό δίκαιο (Μαθησιακή Ενότητα 1).

- Κωνσταντίνος Κολοβός, Διδάκτωρ κοινωνικής ανθρωπολογίας και κοινωνικός λειτουργός (Μαθησιακές Ενότητες 2 & 4).

- Κωνσταντίνος Μάγος, Αναπληρωτής Καθηγητής διαπολιτισμικής εκπαίδευσης στο Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (Μαθησιακές Ενότητες 3 & 6).

- Αναστασία Γκαϊνταρτζή, Διδάκτωρ στο αντικείμενο «πολυγλωσσία και εκπαίδευση», μέλος ΕΕΠ στο Τμήμα Γλωσσικών & Διαπολιτισμικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας (Μαθησιακή Ενότητα 5).

- Ελπίδα Νομικού, κοινωνική λειτουργός με ειδίκευση (MSc) σε θέματα τρωτότητας και ανθεκτικότητας των προσφυγικών πληθυσμών (Μαθησιακή Ενότητα 7).

Τέλος, η ανάπτυξη του Εκπαιδευτικού Υλικού, του Οδηγού Κατάρτισης και της Τράπεζας Θεμάτων υποστηρίχθηκε συστηματικά από μια ομάδα εργασίας εξειδικευμένων στελεχών:

- Τη σύμβουλο εκπαιδευτικής μεθοδολογίας Νόπη Κεχάογλου, η οποία ανέλαβε την επιμόρφωση, τη συμβουλευτική υποστήριξη και τον συντονισμό των συγγραφέων, την προσαρμογή των προτύπων και του παραγόμενου εκπαιδευτικού υλικού στη βάση των ιδιαιτεροτήτων του συγκεκριμένου έργου και της μεθοδολογίας ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

- Τον πληροφορητή-εμπειρογνώμονα Άγγελο Βρυωνίδη, ο οποίος –ως φορέας συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας– ανέλαβε τον ρόλο του κριτικού αναγνώ-

6 Βλ. σχετικά Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ., & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Ανάπτυξη οριζόντιας εκπαιδευτικής μεθοδολογίας/Εκπαιδευτικός σχεδιασμός στο πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ.

στη του υλικού όσον αφορά τη σύνδεσή του με τις πραγματικές συνθήκες εργασίας, τα χαρακτηριστικά και τα καθήκοντα των ήδη εργαζομένων στο πεδίο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

- Τον επιστημονικό σύμβουλο Κωνσταντίνο Μαρκίδη, ο οποίος ανέλαβε τη συμβουλευτική των συγγραφέων στη σύνδεση των περιεχομένων των μαθησιακών ενοτήτων και του Επαγγελματικού Περιγράμματος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας.

- Την επιστημονική σύμβουλο Δέσποινα Μπαμπανέλου, η οποία ανέλαβε τον επιστημονικό συντονισμό και τη συνολική εποπτεία των διαδικασιών παραγωγής του εκπαιδευτικού υλικού.

- Την προϊσταμένη του Τμήματος Διαπολιτισμικότητας του Υπουργείου Μετανάστευσης & Ασύλου Φανή Κεραμίδα, η οποία με τις ειδικές γνώσεις και την πλούσια θεσμική της εμπειρία συνέβαλε ποικιλότροπα σε όλες τις φάσεις ανάπτυξης και στην ολοκλήρωση αυτού του εγχειρήματος.

ΒΑΣΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός του εκπαιδευτικού υλικού είναι η απόκτηση αλλά και η αναβάθμιση των γνώσεων, ικανοτήτων, δεξιοτήτων και η διεύρυνση του επαγγελματικού ορίζοντα των εκπαιδευομένων έτσι ώστε να είναι ικανοί/ές να μεσολαβούν με επάρκεια και σε ποικίλα εργασιακά περιβάλλοντα ανάμεσα σε άτομα ή/και ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές, προκειμένου να εξασφαλίσουν τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή/και να απομακρύνουν τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ολοκληρώνοντας τη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- παρέχουν ολοκληρωμένες πληροφορίες στους/στις νεοεισερχόμενους/ες μετανάστες/τριες, στους/στις πρόσφυγες, στους/στις πολίτες τρίτων χωρών που διαμένουν χρόνια στην Ελλάδα, στους/στις Έλληνες/ίδες πολίτες που ανήκουν σε ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές σε σχέση με την κυρίαρχη ομάδα, αναλαμβάνοντας, παράλληλα, καθήκοντα εξυπηρέτησής τους ή καθοδήγησής τους, καθώς και καθήκοντα υποστήριξης της αποτελεσματικότερης λειτουργίας της υπηρεσίας ή του φορέα όπου απασχολούνται,

- μεσολαβούν επεξηγώντας πολιτισμικές αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές μεταξύ των διαφορετικών μερών για τη γεφύρωση των γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών, τη διευκόλυνση της διαχείρισης συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσά τους,

- συμμετέχουν σε δράσεις δικτύωσης, πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας, καθώς και των εργαζομένων στην υπηρεσία ή στον φορέα όπου απασχολούνται, για τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών,

- προσαρμόζουν τις δράσεις τους στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες διαφορετικών ατόμων/ομάδων, διαφορετικών κλάδων ή/και υπηρεσιών,[7] όπου εν δυνάμει απασχολούνται ή καλούνται να προσφέρουν υπηρεσίες διαπολιτισμικής μεσολάβησης, και

- αξιολογούν το έργο τους, να διευρύνουν και να βελτιώνουν τις προσφερόμενες από αυτούς/ές υπηρεσίες.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

Συνοπτικά, τα περιεχόμενα των μαθησιακών ενοτήτων είναι τα εξής:

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Θεσμικό πλαίσιο, ιστορικές προσεγγίσεις και διεθνείς διαστάσεις του μεταναστευτικού φαινομένου

Στην πρώτη ενότητα διερευνώνται ο διαχρονικός και κοινωνικοοικονομικός χαρακτήρας της μετανάστευσης, οι αιτίες και τα είδη της, βασικές έννοιες καθώς και θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων που σχετίζονται με τη μετανάστευση. Επιπλέον, παρουσιάζονται βασικά στοιχεία του θεσμικού πλαισίου και των νομοθετικών ρυθμίσεων που εφαρμόζονται στο πεδίο της μεταναστευτικής πολιτικής και της χορήγησης διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες για τη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Στη δεύτερη ενότητα παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες του ελληνικού κράτους και εξετάζεται ο τρόπος οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης. Μέσα από την παρουσίαση των φορέων που συμμετέχουν στη διοίκηση του κράτους (φορείς της

κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης), αναλύονται η διάρθρωση και η λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και οι υποχρεώσεις των δημοσίων υπαλλήλων. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στην εξυπηρέτηση του κοινού στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναλύεται η κοινωνική ευπάθεια, γίνεται σύνδεση της έννοιας της ευαλωτότητας με αυτήν των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και παρατίθενται σχετικά παραδείγματα πρόσβασης των πολιτών σε υπηρεσίες υποστήριξης τόσο του δημόσιου τομέα όσο και των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ). Τέλος, γίνεται περιγραφή του ρόλου και της αποστολής των διεθνών οργανισμών στην Ελλάδα, με έμφαση στο πλαίσιο λειτουργίας τους και στον τρόπο που συμμετέχουν στην άσκηση της δημόσιας πολιτικής.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Ψυχοκοινωνικές προσεγγίσεις στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Στην τρίτη ενότητα παρουσιάζονται οι διαφορετικές διαστάσεις των πολιτισμικών διαφορών που επηρεάζουν τις ψυχοκοινωνικές προσεγγίσεις στο πλαίσιο μιας διαμεσολαβητικής διαδικασίας. Εξετάζονται η πολιτισμική μάθηση, τα χαρακτηριστικά και η έννοια της ταυτότητας, καθώς και ο ρόλος της τελευταίας στη διαδικασία αναγνώρισης ενός ατόμου, στην ανα-παραγωγή των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων και στις ψυχοκοινωνικές επιδράσεις τους ανάμεσα στα άτομα. Το τελευταίο μέρος της ενότητας εστιάζει στον ρόλο του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας καθώς και στα βασικά χαρακτηριστικά της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, παραθέτοντας ενδεικτικές τεχνικές και μοντέλα που μπορούν να αξιοποιηθούν.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

Ψυχοκοινωνικές διεργασίες υποστήριξης της διαπολιτισμικής μεσολάβησης

Στην τέταρτη ενότητα εξετάζονται οι ψυχοκοινωνικές διεργασίες υποστήριξης της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και παρουσιάζονται οι τρόποι με τους οποίους οι εσωτερικές ικανότητες και οι διαπροσωπικές δεξιότητες επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας. Επιπλέον, αναφέρονται οι παράγοντες που μπορούν να εμποδίσουν ή να διευκολύνουν την επικοινωνία κατά τη διάρκεια της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στους τρόπους που γίνονται κατανοητά και αξιολογούνται τα συναισθήματα, έχοντας επίγνωση του εαυτού, των δυνατοτήτων αλλά και των προσωπικών στερεοτύπων ή των αυτονόητων παραδοχών. Ακόμα, αναφορά γίνεται στη σημασία της διαχείρισης του άγχους και στον έλεγχο των έντονων συναισθημάτων που προκύπτουν σε ένα εργασιακό περιβάλλον με δύσκολες και απαιτητικές συνθήκες και, τέλος, παρουσιάζονται οι έννοιες της ψυχικής ανθεκτικότητας και της εργασιακής εξουθένωσης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

Γλώσσα και διερμηνεία

Στην πέμπτη ενότητα συζητιούνται ζητήματα και έννοιες που σχετίζονται με την κοινωνική λειτουργία της γλώσσας και αφορούν κυρίως το πεδίο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Αρχικά, παρουσιάζονται βασικά χαρακτηριστικά της ανθρώπινης γλώσσας, όπως είναι η γλωσσική δημιουργικότητα, η διάκριση προφορικού και γραπτού λόγου, η πολυτροπικότητα και οι σημασίες των λέξεων. Στη συνέχεια, αναλύονται ζητήματα και εκφάνσεις της γλωσσικής ποικιλότητας, αναδεικνύοντας τους τρόπους με τους οποίους οι άνθρωποι χρησιμοποιούν τη γλώσσα σε διαφορετικές κοινωνικές περιστάσεις ή περιβάλλοντα και συζητιούνται έννοιες όπως το ύφος, οι διάλεκτοι, η διγλωσσία και η πολυγλωσσία. Αναλύεται η σύνθετη σχέση γλώσσας και ταυτότητας. Αναδεικνύονται πολιτισμικές διαφοροποιήσεις στη λεκτική επικοινωνία περιγράφοντας τα διαφορετικά στιλ επικοινωνίας και, παράλληλα, συζητιέται η σημασία της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, εστιάζοντας σε βασικές διαστάσεις της, όπως είναι η γλωσσική ευγένεια και η διαπολιτισμική παρεξήγηση. Η ενότητα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση ειδών και τεχνικών διερμηνείας και την εστίαση στα διακριτά χαρακτηριστικά και στις τεχνικές της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, μέσα από απτά παραδείγματα και καλές πρακτικές από το πεδίο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

Πολιτισμός και διαπολιτισμικές σχέσεις

Στην έκτη ενότητα παρουσιάζονται οι βασικές προσεγγίσεις στη διαχείριση της πολιτισμικής ετερότητας και δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη διαπολιτισμική προσέγγιση. Η συγκεκριμένη ενότητα εστιάζει στην έννοια της διαπολιτισμικής ικανότητας και της ενσυναίσθησης, δηλαδή στις απαραίτητες εκείνες δεξιότητες που χρειάζεται να διακρίνουν την προσωπικότητα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας. Αναλύονται τα βασικά χαρακτηριστικά και οι πιθανές λειτουργίες του ρόλου του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, δίνεται έμφαση στη σχέση διαπολιτισμικής μεσολάβησης και εκπαίδευσης, στον ρόλο του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας αναφορικά με τη σύνδεση σχολείου και οικογένειας, αλλά και στις πιθανές «παγίδες» που μπορεί να προκύψουν, δηλαδή στις λανθασμένες προσεγγίσεις παρέμβασης που έρχονται σε αντίθεση με τη διαπολιτισμική προσέγγιση. Τέλος, η ενότητα παρουσιάζει χαρακτηριστικά παραδείγματα γενικότερων δράσεων ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης τις οποίες μπορεί να οργανώσει ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια στο πλαίσιο της κοινότητας ή/και του φορέα στον οποίο εργάζεται.

ΕΝΟΤΗΤΑ 7

Επαγγελματική ανάπτυξη και επαγγελματική δεοντολογία

Στην έβδομη ενότητα εξετάζεται η επαγγελματική ανάπτυξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, ως μια δυναμική διαδικασία που διαμορφώνει την επαγγελματική ταυτότητα τόσο μέσω της απόκτησης σχετικών γνώσεων και δεξιοτήτων όσο και μέσω της συνεχούς προσωπικής ανάπτυξης. Μελετάται η πλαισίωση της διαδικασίας αυτής, η οποία συντελείται πρωτίστως μέσα από τις βασικές αρχές δεοντολογίας που προσδιορίζουν τον σκοπό του επαγγέλματος, το πλαίσιο δραστηριοποίησης, την ενδεδειγμένη συμπεριφορά και την ευθύνη που αναλαμβάνουν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες μέσα από τον ρόλο τους. Προς αυτή την κατεύθυνση εξετάζονται, επίσης, δυνατότητες και μηχανισμοί υποστήριξης της αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο και της αντιμετώπισης διλημμάτων που ανακύπτουν κατά την άσκηση του επαγγέλματος, με σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στο πεδίο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Θεσμικό πλαίσιο, ιστορικές προσεγγίσεις και διεθνείς διαστάσεις της μετανάστευσης

ΣΚΟΠΟΣ

Η συγκεκριμένη ενότητα εστιάζει στον διαχρονικό και κοινωνικοοικονομικό χαρακτήρα της μετανάστευσης, στις αιτίες και στα είδη της, σε βασικές έννοιες καθώς και σε ζητήματα ανθρώπινων δικαιωμάτων που σχετίζονται με τη μετανάστευση. Τέλος, παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία του θεσμικού πλαισίου και των νομοθετικών ρυθμίσεων που εφαρμόζονται στο πεδίο της μεταναστευτικής πολιτικής και της χορήγησης διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοήσουν τόσο τον διαχρονικό όσο και τον κοινωνικοϊστορικό χαρακτήρα του μεταναστευτικού φαινομένου,
- αντιληφθούν τις κύριες αιτίες και τα είδη της μετανάστευσης,
- διακρίνουν βασικές έννοιες σχετικές με τη μετανάστευση,
- συγκρίνουν τις διαφορετικές νομικές κατηγορίες των μεταναστών/τριών,
- κατανοήσουν βασικά νομοθετήματα που ισχύουν σε διεθνές επίπεδο και στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα οποία επηρεάζουν το θεσμικό πλαίσιο στο πεδίο της μετανάστευσης και της χορήγησης διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα, και
- περιγράφουν νομικές διαδικασίες σχετικές με τη μετανάστευση με βάση το υπάρχον εθνικό θεσμικό πλαίσιο.

ΛΕΞΕΙΣ – ΦΡΑΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Μετανάστευση: Η μόνιμη ή προσωρινή μεταβολή του τόπου εγκατάστασης ενός ατόμου, μίας ομάδας ή ενός κοινωνικού συνόλου.

Μετανάστης/τρια: Το άτομο και τα μέλη της οικογένειας που μετακινούνται σε μια άλλη χώρα ή περιοχή για να αναζητήσουν καλύτερες υλικές και κοινωνικές συνθήκες, καθώς και για να βελτιώσουν το προσδόκιμο ζωής των ίδιων και των μελών των οικογενειών τους.

«Σύμβαση της Γενεύης»: Η σύμβαση περί της νομικής κατάστασης των προσφύγων, η οποία υπεγράφη στη Γενεύη στις 28 Ιουλίου 1951 και κυρώθηκε με το νομοθετικό διάταγμα 3989/1959 (Α΄ 201), όπως τροποποιήθηκε από το Πρωτόκολλο της Νέας Υόρκης της 31ης Ιανουαρίου 1967, το οποίο κυρώθηκε με τον αναγκαστικό νόμο 389/1968 (Α΄ 125).

Αιτών/ούσα διεθνή προστασία ή αιτών/ούσα άσυλο: Ο/Η πολίτης τρίτης χώρας ή ο/η ανιθαγενής που δηλώνει προφορικώς ή εγγράφως ενώπιον οποιασδήποτε ελληνικής αρχής, στα σημεία εισόδου της ελληνικής επικράτειας ή εντός αυτής, ότι ζητά άσυλο ή επικουρική προστασία στη χώρα μας.

Πρόσφυγας: Είναι, σύμφωνα με τη Σύμβαση της Γενεύης για τους/τις πρόσφυγες, κάθε άνθρωπος που εγκαταλείπει χωρίς τη θέλησή του το κράτος του οποίου είναι πολίτης, εξαιτίας δικαιολογημένου φόβου ότι εκεί θα υποστεί διωγμούς λόγω της θρησκείας, της εθνικότητας ή ακόμα και εξαιτίας της ιδιότητάς του ως μέλους μιας ιδιαίτερης κοινωνικής ομάδας ή των πολιτικών του απόψεων (πολιτικός/ή πρόσφυγας). Και, επιπλέον, του είναι αδύνατο να εξασφαλίσει προστασία από τη χώρα του ή εξαιτίας του φόβου αυτού δεν επιθυμεί να τεθεί υπό αυτή την προστασία.

Πολίτης τρίτης χώρας (ΠΤΧ): Αποκαλείται ο/η πολίτης κράτους που δεν έχει υπηκοότητα κάποιου κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Μετανάστης/τρια «δεύτερης γενιάς»: Το άτομο που έχει τουλάχιστον έναν γονιό πολίτη τρίτης χώρας και το οποίο είτε γεννήθηκε στην Ελλάδα είτε έχει μεταναστεύσει σε αυτή σε μικρή ηλικία, διαμένει νόμιμα στη χώρα χωρίς ελληνική ιθαγένεια και έχει ενταχθεί στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα.

Αρχή της μη επαναπροώθησης: Η αρχή η οποία αποτυπώνεται στο άρθρο 33, παρ. 1 της Σύμβασης της Γενεύης και ορίζει ότι δεν επιτρέπεται με κανέναν τρόπο η επιστροφή προσφύγων σε χώρες ή σε εδάφη όπου απειλείται η ζωή τους ή η ελευθε-

ρία τους λόγω της φυλής τους, της θρησκείας τους, της εθνικότητάς τους, της συμμετοχής τους σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα ή των πολιτικών τους πεποιθήσεων.

Κοινωνική ένταξη: Η διαδικασία αλληλεπίδρασης και αμοιβαίας προσαρμογής των μεταναστών/τριών, των αιτούντων/ουσών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας καθώς και της κοινωνίας υποδοχής, με στόχο τη δημιουργία κοινωνιών με ισχυρή συνοχή και την επίτευξη της συνύπαρξης με όρους ειρήνης και αλληλοκατανόησης.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.1

Διεθνείς διαστάσεις και ιστορικές προσεγγίσεις της μετανάστευσης

Η μετακίνηση ατόμων από τόπο σε τόπο είναι συνδεδεμένη με την ίδια την ιστορία της ανθρωπότητας. Απαιτεί από τους πληθυσμούς που την επιχειρούν μεγάλες δεξιότητες προσαρμογής στο νέο περιβάλλον, σύνθετες ικανότητες επίλυσης προβλημάτων και ανακάλυψης νέων τρόπων και εργαλείων βελτίωσης της διαβίωσής τους. Είναι, συγχρόνως, αίτιο και αποτέλεσμα της εξέλιξης του ανθρώπινου είδους και ιστορικός παράγοντας πολιτισμικής, κοινωνικής και ανθρωπολογικής αλλαγής.

Ιστορικά, οι λόγοι που έκαναν τους ανθρώπους να μετακινούνται στην επιφάνεια του πλανήτη είναι συνδεδεμένοι τόσο με την αποφυγή κινδύνων όσο και με την αναζήτηση καλύτερων συνθηκών διαβίωσης. Οι αιτίες των μετακινήσεων μπορεί να ήταν η προστασία από άγριες κλιματικές συνθήκες, η αναζήτηση τροφής και νερού, η αποφυγή άγριων ζώων αλλά και οι βίαιες σχέσεις και συγκρούσεις με άλλες ανθρώπινες κοινότητες και πληθυσμούς. Ωστόσο, ακόμη και σε ιστορικές περιόδους κατά τις οποίες οι κίνδυνοι δεν ήταν τόσο σημαντικοί, οι ανθρώπινες κοινότητες δεν σταμάτησαν να αναζητούν όλο και καλύτερες συνθήκες διαβίωσης, να ψάχνουν απαντήσεις σε ερωτήματα που τους προκαλούσαν την περιέργεια και να επιδιώκουν να εμπλουτίσουν τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους σε σχέση με άλλους τόπους και άλλους πολιτισμούς.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Γνωρίζετε, από την παγκόσμια ιστορία και ειδικότερα από την ιστορία της ηπείρου από την οποία προέρχεστε (π.χ. αφρικανική ιστορία, ασιατική ιστορία κτλ.), παραδείγματα μεγάλων μεταναστευτικών ροών τα οποία συνέβησαν πριν από τον 20ό αιώνα;

Η μετανάστευση ατόμων, ομάδων, πληθυσμών δεν συναντάται μόνο σε κάποιες φάσεις της παγκόσμιας ιστορίας αλλά είναι ένα φαινόμενο διαχρονικό. Παράλληλα, είναι και ένα φαινόμενο κοινωνικό. Οι αιτίες και τα χαρακτηριστικά της μετανάστευσης **διαφοροποιούνται** ανά τις χρονικές περιόδους και εξαρτώνται από διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την ένταση και το μέγεθος εκδήλωσής της. Συνεπώς, οι μετακινήσεις των ανθρώπων παρατηρούνται διαχρονικά, αλλά χρειάζεται να μελετώνται ως κοινωνικά φαινόμενα μέσα στο συγκεκριμένο ιστορικό, κοινωνικό και γεωγραφικό πλαίσιο στο οποίο αναπτύσσονται.

1.1.1 | Η μετανάστευση είναι φαινόμενο διαχρονικό

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν προχωρήσετε στην ανάγνωση του ιστορικού σχεδιαγράμματος για την παγκόσμια μετανάστευση, παρακολουθήστε το βίντεο για την προϊστορική ανθρώπινη μετανάστευση το οποίο είναι διαθέσιμο στον εξής σύνδεσμο: https://www.youtube.com/watch?v=m-2cWEPXaFY

Αν γνωρίζετε αγγλικά, μπορείτε, επίσης, να παρακολουθήσετε το βίντεο του Αμερικανικού Μουσείου Φυσικής Ιστορίας για τον ανθρώπινο πληθυσμό μέσα στον χρόνο. Θα το βρείτε διαθέσιμο στον εξής σύνδεσμο: https://www.youtube.com/watch?v=vJ5p3pZlBi4

Καθώς θα διαβάζετε τις επόμενες σελίδες, ανατρέξτε ξανά σε όποιο από τα δύο βίντεο θέλετε προκειμένου να έχετε μια καλύτερη εικόνα των γεγονότων και των αλλαγών που παρουσιάζονται.

Θα προχωρήσουμε παρακάτω σε ένα πολύ γενικό ιστορικό σχεδιάγραμμα της παγκόσμιας μετανάστευσης, συνδέοντάς την, ενδεικτικά, με κάποια μόνο βασικά χαρακτηριστικά των κυριότερων περιόδων της εξέλιξης της παγκόσμιας ιστορίας.

Παλαιολιθική Εποχή (100.000-10.000 χρόνια πριν)
Κατά την περίοδο αυτή συμβαίνουν οι πρώτες μεγάλες ιστορικές μετακινήσεις μεταξύ της Αφρικής και της ασιατικής τροπικής ζώνης. Οι Homo Sapiens ζουν σε μικρές νομαδικές κοινότητες και επιβιώνουν από την τροφή που μπορούν να βρουν άμεσα διαθέσιμη στο περιβάλλον τους. Χάρη στις μετακινήσεις πληθυσμών, ενδεικτικά, αναπτύσσονται οι γλώσσες που μιλούν ενώ ανταλλάσσονται χρήσιμες ιδέες για τη συλλογή τροφής και τις τεχνικές επιβίωσης – για παράδειγμα, για την κατασκευή εργαλείων και την προστασία τους από το κρύο.

Νεολιθική Εποχή (10.000-3.000 χρόνια πριν)
Την περίοδο αυτή συμβαίνει η Γεωργική Επανάσταση. Οι άνθρωποι εγκαθίστανται σε μονιμότερες κοινότητες και ξεκινούν να καλλιεργούν την τροφή τους, επιδιώκοντας να βελτιώνουν τη σοδειά τους από χρονιά σε χρονιά. Κατασκευάζουν πιο σύνθετα εργαλεία και ανταλλάσσουν απόψεις για τους καλύτερους τρόπους καλλιέργειας – συνήθειες οι οποίες φέρνουν μεγάλες αλλαγές στην καθημερινότητά τους. Αναπτύσσεται η κατασκευή όπλων, το κυνήγι και οι μέθοδοι κατανάλωσης και συντήρησης του κρέατος. Δημιουργείται σταδιακά ένας πιο διακριτός καταμερι-

σμός εργασίας (γεωργοί, κυνηγοί κτλ.), αυξάνονται οι κοινωνικές ανισότητες λόγω των διαφορών στις ποσότητες των αποθεμάτων που μπορεί να συσσωρεύσει κάθε οικογένεια, ενώ εμφανίζονται και οι πρώτοι δούλοι. Η προστασία των αποθεμάτων και των εύφορων χωραφιών φέρνει την ανάγκη δημιουργίας ένοπλων ομάδων που αναλαμβάνουν να συγκρουστούν με πιθανούς διεκδικητές, οι οποίοι ορίζονται πλέον ως «εχθροί» και «εισβολείς». Η εξημέρωση των αλόγων και η σταδιακή εμφάνιση εργαλείων από μέταλλο (χαλκό, σίδηρο) επιτρέπουν όλο και μεγαλύτερα ταξίδια και πιο ασφαλείς μετακινήσεις, ενώ συντελούν και στην ανάπτυξη της κτηνοτροφίας με οργανωμένα κοπάδια και χώρους φύλαξης και εκμετάλλευσης των ζώων.

Αρχαιότητα (3.000-1.500 χρόνια πριν)

Στην αρχαιότητα υπάρχουν πλέον οργανωμένες πόλεις που μπορούν να φιλοξενήσουν μεγάλους πληθυσμούς. Η διάδοση της γραφής έχει διευκολύνει την ανάπτυξη πολιτικών θεσμών και συστημάτων διοίκησης, ενώ έχουν αναπτυχθεί με συστηματικό τρόπο και οι θρησκείες ως κοινωνικοί θεσμοί. Οι άνθρωποι, εκτός από κάτοικοι μιας συγκεκριμένης περιοχής, αισθάνονται όλο και περισσότερο ως μέλη μιας κοινότητας με κοινές πολιτισμικές αναφορές, όπως είναι η γλώσσα, η κουλτούρα, οι κανόνες δημόσιας συμπεριφοράς, καθώς και οι ιδιωτικές συνήθειες. Στο πλαίσιο αυτό, η διαφορά ανάμεσα σε ντόπιους-ιθαγενείς και ξένους-αλλοδαπούς γίνεται όλο και περισσότερο αισθητή. Η ανάπτυξη του εμπορίου και των μεταφορών διευκολύνει τις μετακινήσεις αλλά και τη διεξαγωγή μεγάλων πολεμικών εκστρατειών, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μεγάλων αυτοκρατοριών. Ωστόσο, είναι ακόμα ιδιαίτερα σημαντικές οι διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και εκφράσεις των ανθρώπινων κοινοτήτων, οι οποίες εξαρτώνται ενδεικτικά από τις συγκεκριμένες κλιματικές συνθήκες στις οποίες ζουν, από την πρόσβασή τους σε φυσικούς πόρους και από την ευκολία ή τη δυσκολία των μετακινήσεών τους.

Μεσαιωνικοί χρόνοι (1.500-500 χρόνια πριν)

Από τον 5ο μέχρι και τον 15ο αιώνα είναι μια ιστορική περίοδος που χαρακτηρίζεται από σημαντικές μετακινήσεις και μεταναστεύσεις πληθυσμών σε όλες τις ηπείρους αλλά κυρίως στο εσωτερικό τους. Στην Ευρώπη, γοτθικά φύλα, Φράγκοι, Σλάβοι και σε μικρότερο βαθμό Κέλτες επιχειρούν να μετακινηθούν προς όλο και νοτιότερες περιοχές, διεξάγοντας επιδρομές σε περιοχές κοντά στη Μεσόγειο. Με τη σειρά τους, παράκτιοι πληθυσμοί αναγκάζονται να μεταναστεύσουν σε λιγότερο ευάλωτες στους επιδρομείς περιοχές. Οι συχνές επιδημίες οδηγούν, επίσης, σε μεταναστεύσεις πληθυσμών αλλά και σε αυστηρές πολιτικές ελέγχου των κατοίκων των ευρωπαϊκών πόλεων. Ο Μεσαίωνας είναι η εποχή της εμφάνισης και της επέκτασης του Ισλάμ από την Αραβική Χερσόνησο και τη βόρεια Αφρική μέχρι τη σημερινή Ιβηρική Χερσόνησο (Ισπανία και Πορτογαλία). Την ίδια εποχή, στην Ασία η Κινεζική Αυτοκρατορία επεκτείνεται, προκαλώντας τη μετανάστευση ασιατικών λαών, ενώ στην Αφρική εμφανίζονται μεγάλα βασίλεια και αυτοκρατορίες, όπως

η Αυτοκρατορία του Κάνεμ στην ευρύτερη περιοχή της λίμνης Τσαντ, η Μεγάλη Ζιμπάμπουε τον 12ο αιώνα στα νότια της ηπείρου, η Αιθιοπική Αυτοκρατορία στα ανατολικά και οι Αυτοκρατορίες της Γκάνας, των Σονγκάι και του Μάλι στα βορειοδυτικά. Πρόκειται για μια περίοδο όπου οι μεταναστεύσεις υπαγορεύονται από την ανάγκη ασφαλούς διαμονής και δυνατότητας πρόσβασης σε εύφορα εδάφη και σε κλιματικές συνθήκες που να επιτρέπουν τη γεωργική παραγωγή.

Εποχή των «ανακαλύψεων» και του αποικισμού (500-300 χρόνια πριν)

Τη χρονιά (1492) που «ανακαλύπτεται» η Αμερική από τους Ισπανούς, χιλιάδες Εβραίοι/ες της Ισπανίας υποχρεώνονται από τους Ισπανούς βασιλείς να εγκαταλείψουν την Ιβηρική Χερσόνησο. Βρίσκουν άσυλο στα εδάφη που έχει προσαρτήσει η Οθωμανική Αυτοκρατορία στην Ανατολική Χερσόνησο, καθώς και στην περιοχή του Μαγκρέμπ. Είναι η εποχή κατά την οποία οι μεγάλες ναυτικές δυνάμεις της Ευρώπης (Ισπανία, Πορτογαλία, Βρετανία, Γαλλία, Ολλανδία) επιδίδονται σε έναν ανταγωνισμό κυριαρχίας στα εδάφη της αμερικανικής ηπείρου, της Αφρικής και της νοτιοανατολικής Ασίας. Οι ιθαγενείς πληθυσμοί οδηγούνται συχνά σε εξόντωση, οι πλουτοπαραγωγικές πηγές αποτελούν αντικείμενο εκμετάλλευσης, ενώ υπάρχει αναγκαστική μετακίνηση πληθυσμών από την αφρικανική ήπειρο προς την Αμερική, μέσω του οργανωμένου δουλεμπορίου. Οι Ευρωπαίοι εφαρμόζουν σκληρές πολιτικές κυριαρχίας, οι οποίες ισχύουν μέχρι και το μέσο τουλάχιστον του 20ού αιώνα και γίνονται γνωστές ως «αποικιοκρατία». Στο πλαίσιο αυτό, μεγάλο ρόλο παίζουν ο ευρωπαϊκός θρησκευτικός φανατισμός και ο ανταγωνισμός των χριστιανικών δογμάτων (καθολικοί εναντίον προτεσταντών, χριστιανοί εναντίον Εβραίων και μουσουλμάνων). Οι ιεραπόστολοι αποτελούν συχνά την εμπροσθοφυλακή των δουλεμπόρων στην Αφρική, ενώ πολλοί/ές Ευρωπαίοι/ες πολίτες αναγκάζονται σε φυγή κατά τη διάρκεια των ευρωπαϊκών θρησκευτικών πολέμων.

Εποχή των Βιομηχανικών Επαναστάσεων και εμφάνιση του καπιταλισμού (300-100 χρόνια πριν)

Η γρήγορη ανάπτυξη της τεχνολογίας βελτιώνει τις μετακινήσεις (τρένα, ατμόπλοια) και τα δίκτυα των συγκοινωνιών (σιδηροδρομικά δίκτυα, διώρυγες). Οι Ευρωπαίοι αγρότες εγκαθίστανται μαζικά στις πόλεις για να δουλέψουν ως βιομηχανικοί εργάτες. Πολλοί από αυτούς ακολουθούν, στη συνέχεια, τους δρόμους της μετανάστευσης στην αμερικανική ήπειρο ή καταδικάζονται σε εξορία σε ποινικές αποικίες στην Αυστραλία και στη Νότια Αμερική. Οι ασθένειες αρχίζουν να μειώνονται και ο ευρωπαϊκός πληθυσμός γνωρίζει απότομη αύξηση. Η ανάγκη των Ευρωπαίων για πρώτες ύλες και νέες αγορές για τα προϊόντα τους οδηγεί σε μεγαλύτερη εκμετάλλευση των αφρικανικών πληθυσμών και των λαών της νοτιοανατολικής Ασίας. Παράλληλα, στην Ευρώπη σταδιακά διαμορφώνονται τα έθνη-κράτη, στο πλαίσιο των οποίων οι πληθυσμοί ζουν μόνιμα εγκατεστημένοι σε γεωγραφικές περιοχές που ορίζονται με αυστηρά προσδιορισμένα σύνορα. Για πρώτη φορά στην ιστορία της ανθρωπό-

τητας, γενικεύεται η χρήση των διαβατηρίων και απαιτείται κρατική άδεια για την εγκατάσταση σε έναν τόπο. Στο πλαίσιο των εθνών-κρατών, διαμορφώνονται πολιτικές διακρίσεων που αναγνωρίζουν λιγότερα δικαιώματα σε κάποιους από τους κατοίκους τους, ανάλογα με τη «φυλή», την καταγωγή, το θρήσκευμα ή τη γλώσσα.

Εποχή των σύγχρονων ελεγχόμενων μεταναστεύσεων
(100 χρόνια πριν, μέχρι σήμερα)

Η έννοια της μετανάστευσης, όπως τη γνωρίζουμε σήμερα, ουσιαστικά μετρά λιγότερο από έναν αιώνα ιστορίας. Η εποχή των μεγάλων ευρωπαϊκών αυτοκρατοριών (Αυστροουγγρική, Βρετανική, Γερμανική, Ρωσική, Οθωμανική) τελειώνει με δύο παγκόσμιους πολέμους και μια τριακονταετία επιτυχημένων αντιαποικιακών κινημάτων σε Αφρική, Ασία και Λατινική Αμερική. Ο χάρτης του κόσμου παίρνει περίπου τη μορφή που γνωρίζουμε σήμερα και διατυπώνονται οι αρχές της διατήρησης και του αυστηρού ελέγχου των συνόρων. Τα εθνικά κράτη θέτουν αυστηρούς όρους διέλευσης των συνόρων και εγκατάστασης στο έδαφός τους, παραγνωρίζοντας συχνά σημαντικούς λόγους που μπορεί να δικαιολογούν τις μαζικές μεταναστεύσεις πληθυσμών. Οι μεταναστεύσεις θεωρούνται πλέον ελεγχόμενες εξαιρέσεις που μπορούν να συμβούν μόνο υπό αυστηρές προϋποθέσεις. Η εποχή της αποικιοκρατίας έχει ολοκληρωθεί, αφήνοντας μια βαριά κληρονομιά ανισοτήτων σε ό,τι αφορά τον διαθέσιμο εθνικό πλούτο των χωρών και τις δυνατότητες εκμετάλλευσής του προς όφελος των πολιτών τους. Η διαφορά βιοτικού επιπέδου μεταξύ του πλούσιου βορρά και του φτωχού νότου, μεταξύ των ισχυρών κρατών και των αναπτυσσόμενων χωρών επιδεινώνεται και αυτό οδηγεί στο ξέσπασμα περιφερειακών πολέμων που απειλούν την ασφάλεια των πολιτών των λιγότερο οικονομικά ισχυρών χωρών. Παράλληλα, η υπερεκμετάλλευση των φυσικών πόρων από τις πλούσιες οικονομίες του πλανήτη οδηγεί στην εγκαθίδρυση αυταρχικών καθεστώτων και στην υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος. Σε αντίθεση με το τι μπορεί να πιστεύει ο/η μέσος/η Ευρωπαίος/α ή Βορειοαμερικανός/ή πολίτης, στις αρχές της νέας χιλιετίας δεν έχουν λείψει οι λόγοι μετανάστευσης προς αναζήτηση μιας καλύτερης ζωής. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις ανισορροπίες της αύξησης του παγκόσμιου πληθυσμού, καθώς παρατηρείται το φαινόμενο της υπογεννητικότητας στην Ευρώπη και της υπεργεννητικότητας στην Ασία και ακόμα περισσότερο στην Αφρική. Απέναντι σε αυτήν την πραγματικότητα, τα αναπτυγμένα οικονομικά

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Δείτε ακόμα ένα βίντεο σχετικό με την ιστορία της μετανάστευσης προς τις ΗΠΑ, το οποίο θα βρείτε στον εξής σύνδεσμο:
https://www.youtube.com/watch?v=shvmWr_KJ_k

κράτη χρειάζεται να υιοθετήσουν αποτελεσματικές πολιτικές λύσεις που να βασίζονται σε ρεαλιστικές οπτικές διαχείρισης των μεταναστευτικών ροών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκεφτείτε την οικογενειακή σας ιστορία, τους συγγενείς και τους προγόνους σας. Γνωρίζετε την ιστορία κάποιου προσώπου που χρειάστηκε να εγκατασταθεί για μεγάλο χρονικό διάστημα σε μια άλλη πόλη ή χώρα από αυτήν που γεννήθηκε; Για ποιους λόγους συνέβη αυτή η μετακίνηση; Η απόφαση αυτή ήταν αναγκαστική λόγω εξωτερικών παραγόντων ή η μετακίνηση έγινε με τη θέλησή του;

1.1.2 | Η μετανάστευση είναι φαινόμενο κοινωνικό

Η μετανάστευση εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και επηρεάζει με ποικίλους τρόπους άτομα, πληθυσμιακές ομάδες και την ιστορία των ίδιων των χωρών σε διαφορετικά μέρη του κόσμου. Στη σύγχρονη παγκόσμια ιστορία, όπως έχει ήδη αναφερθεί, μεγάλες μεταναστευτικές ροές προκαλούν οι πόλεμοι, η ανακάλυψη των νέων ηπείρων και το φαινόμενο της αποικιοκρατίας, οι οικονομικές δυσχέρειες, η διαδικασία εξόδου από την ύπαιθρο και η Βιομηχανική Επανάσταση, η πληθυσμιακή αύξηση, η ανάπτυξη των μέσων μεταφοράς και επικοινωνίας, οι οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές κρίσεις και το πιο πρόσφατο φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης με τις ποικίλες κοινωνικές, πολιτισμικές και οικονομικές του επιπτώσεις. Είναι σημαντικό, επίσης, να τονιστεί ότι μετανάστευση και εργασία είναι δύο έννοιες διαχρονικά συνυφασμένες με την ιστορία της ανθρωπότητας, κυρίως κατά τη σύγχρονη βιομηχανική και μεταβιομηχανική περίοδο.

Η διεθνής μετανάστευση, για να γίνει καλύτερα κατανοητή, χρειάζεται να λαμβάνονται υπόψη επιμέρους διαστάσεις της που σχετίζονται τόσο με τα αίτια όσο και με τις συνέπειές της. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις βασικότερες από αυτές:

1. **Οικονομικές διαστάσεις:**

- Οι άνθρωποι μεταναστεύουν συχνά για να βρουν καλύτερες ευκαιρίες εργασίας και οικονομικής ευημερίας.

- Η μετανάστευση μπορεί να επηρεάσει τις αγορές εργασίας, την παροχή υπηρεσιών και την επιχειρηματικότητα σε διάφορες χώρες.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Tim Mossholder

2. Κοινωνικές διαστάσεις:

- Οι μετανάστες/τριες συμβάλλουν στη διαμόρφωση πολυπολιτισμικών κοινωνιών, φέρνοντας διαφορετικές πολιτισμικές εμπειρίες και προοπτικές.

- Η διαδικασία ένταξης των μεταναστών/τριών στις νέες κοινωνίες είναι σημαντική για τη δημιουργία πιο συνεκτικών και συμπεριληπτικών κοινωνιών.

3. Πολιτικές διαστάσεις:

- Οι πολιτικές αναταραχές και οι συγκρούσεις στις χώρες τους μπορούν να οδηγήσουν στη μαζική εκτοπιστική κίνηση (διωγμός) των προσφύγων και των αιτούντων/ουσών άσυλο.

- Η μετανάστευση μπορεί να επηρεάσει τις σχέσεις μεταξύ χωρών και να έχει πολιτικές επιπτώσεις.

4. Περιβαλλοντικές διαστάσεις:

- Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες, όπως οι κλιματικές αλλαγές, μπορούν να οδηγήσουν σε μεταναστευτικά ρεύματα λόγω φυσικών καταστροφών και απώλειας πόρων.

1.1.3 | Μεταναστευτικές ροές από και προς την Ελλάδα

1.1.3.1 | Μετανάστευση από την Ελλάδα (τέλη του 19ου και 20ός αιώνας)

Ιστορικά, η Ελλάδα συγκαταλέγεται στις χώρες με πλούσια ιστορία αποδημίας. Βασικοί παράγοντες που συνέβαλαν στις μετακινήσεις των Ελλήνων προς άλλες χώρες ήταν οι κατά καιρούς πολιτικοστρατιωτικές και οικονομικοκοινωνικές συνθήκες στον ελληνικό χώρο (για παράδειγμα, η κρίση της παραδοσιακής αγροτικής οικονομίας, η Κατοχή και ο Εμφύλιος Πόλεμος), αλλά και οι δυνατότητες που οι χώρες υποδοχής πρόσφεραν για την απορρόφηση εργατικού δυναμικού σε αναπτυσσόμενους τομείς, όπως ήταν η βιομηχανία.

Πριν από τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο ο κύριος προορισμός των Ελλήνων μεταναστών/τριών ήταν οι ΗΠΑ. Η μεγαλύτερη ροή μεταναστών/τριών σημειώθηκε από το 1900 ως το 1917, περίοδο κατά την οποία περίπου μισό εκατομμύριο Έλληνες/ίδες εισήλθαν στη χώρα αυτή. Η μετακίνηση συνεχίστηκε ως το 1924, οπότε θεσμοθετήθηκαν στις ΗΠΑ μέτρα για τον περιορισμό των μεταναστών/τριών από τις χώρες της νότιας και της ανατολικής Ευρώπης.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να δείτε ακόμα ένα βίντεο σχετικό με τη μετανάστευση από την Ελλάδα στην Αμερική με τίτλο «Η δική τους μακρινή Αμερική, η μετανάστευση από την Ελλάδα στον Νέο Κόσμο» στον εξής σύνδεσμο:
https://www.youtube.com/watch?v=hG18-MlTfmQ

Ρίχνοντας μία ματιά ξανά στην υποενότητα 1.1.2, μπορείτε να σκεφτείτε τις σημαντικότερες διαστάσεις του μεταναστευτικού φαινόμενου της συγκεκριμένης περιόδου που λαμβάνει χώρα από την Ελλάδα προς την Αμερική;

Το μεταπολεμικό μεταναστευτικό ρεύμα ήταν πολύ πιο μαζικό. Εκτιμάται ότι οι Έλληνες/ίδες μετανάστες/τριες από το 1946 ως το 1977 ήταν περίπου ένα εκατομμύριο. Την περίοδο αυτή, οι περισσότεροι/ες Έλληνες/ίδες μετανάστες/τριες εγκαταστάθηκαν στις χώρες της βορειοδυτικής Ευρώπης και κυρίως στη Δυτική Γερμανία. Επίσης, ένας αρκετά μεγάλος αριθμός εγκαταστάθηκε στην Αυστραλία, στις ΗΠΑ και στον Καναδά, και οι υπόλοιποι/ες σε άλλες υπερπόντιες χώρες.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να ψάξετε και να ακούσετε κάποια ελληνικά τραγούδια που αποτυπώνουν την εμπειρία των Ελλήνων/ίδων μεταναστών/τριών στην ξενιτιά. Ενδεικτικά, αναφέρουμε:

- «Η φάμπρικα» (στίχοι Γιώργος Σκούρτης και μουσική Γιάννης Μαρκόπουλος),
- «Μιλώ για τα παιδιά μου» (στίχοι Γιώργος Σκούρτης και μουσική Γιάννης Μαρκόπουλος), και
- «Στον σταθμό του Μονάχου» (στίχοι και μουσική Άκης Πάνου).

1.1.3.2 | Μετανάστευση προς την Ελλάδα (τέλη της δεκαετίας του 1980 έως σήμερα)

Η Ελλάδα, από τα τέλη της δεκαετίας του 1980 και μετά, μετατρέπεται από χώρα αποστολής μεταναστών/τριών σε χώρα υποδοχής μεταναστευτικών και προσφυγικών πληθυσμών.

Η πτώση των καθεστώτων του υπαρκτού σοσιαλισμού στην κεντρική και ανατολική Ευρώπη στο τέλος της δεκαετίας του 1980 και το άνοιγμα των συνόρων με την Αλβανία στις αρχές της δεκαετίας του 1990 δημιούργησαν ένα σημαντικό κύμα οικονομικής μετανάστευσης (μετανάστες/τριες κυρίως από την Αλβανία αλλά και από Βουλγαρία και Ρουμανία) με προορισμό την Ελλάδα, το οποίο υπολογίζεται γύρω στο μισό εκατομμύριο. Στη συνέχεια, προστέθηκε μικρός αριθμός μεταναστών/τριών από χώρες της Αφρικής (κυρίως της βόρειας Αφρικής, όπως την Αίγυπτο) και της Ασίας (κυρίως από τις Φιλιππίνες, τη Σρι Λάνκα, την Ινδονησία). Συνολικά, τη δεκαετία του 1990, ο αριθμός των οικονομικών μεταναστών/τριών στην Ελλάδα έφθασε το ένα εκατομμύριο.

Τα τελευταία είκοσι χρόνια παρατηρείται στην Ευρώπη ένας μεγάλος αριθμός προσφυγικών και μεταναστευτικών ροών από χώρες της Μέσης Ανατολής (όπως από τη Συρία), της υποσαχάριας Αφρικής (όπως από τη Νιγηρία, την Αιθιοπία, την Ερυθραία, το Καμερούν, τη Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό) και της Ασίας (όπως από το Πακιστάν, το Αφγανιστάν, το Μπαγκλαντές). Το συγκεκριμένο γεγονός επηρέασε τις χώρες της νότιας Ευρώπης και κυρίως την Ελλάδα, η οποία έγινε χώρα υποδοχής χιλιάδων ανθρώπων, παράτυπων μεταναστών/τριών και προσφύγων που ζητούν διεθνή προστασία. Οι λόγοι που οδηγούν στη μετακίνηση των πληθυσμών αυτών είναι οι συνθήκες που επικρατούν στις χώρες καταγωγής τους, οι οποίες σχετίζονται με πολέμους, ένοπλες συρράξεις, ασταθείς πολιτικές καταστάσεις, πείνα, φτώχεια και εργασιακή εξαθλίωση.

Ειδικότερα, από το 2015 και μετά παρατηρούνται αυξημένες μεταναστευτικές ροές στην ανατολική Μεσόγειο. Μεγάλος αριθμός ανθρώπων από την Τουρ-

κία πέρασε στο ελληνικό έδαφος, ενώ τα ελληνικά νησιά αποτέλεσαν συνήθη διάβαση των προσφύγων κυρίως από τη Συρία, το Αφγανιστάν αλλά και το Πακιστάν, με προορισμό την Ευρώπη.

Στατιστικά στοιχεία για τις μεταναστευτικές ροές προς την Ελλάδα κατά τα τελευταία έτη αναρτώνται στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου.[7] Συγκεκριμένα, δημοσιεύονται απογραφικά στοιχεία διαφόρων τύπων αδειών διαμονής, ανά φύλο, ηλικία και ιθαγένεια, αλλά και γενικότερα πληροφορίες και ενημερωτικά σημειώματα που αποτυπώνουν τα ποσοτικά στοιχεία για το προσφυγικό/μεταναστευτικό ζήτημα. Βλέπουμε, για παράδειγμα, ότι τον Δεκέμβριο του 2023 διαμένουν στη χώρα 468.038 πολίτες τρίτων χωρών με ισχύουσες άδειες διαμονής. Οι δέκα κύριες χώρες προέλευσης των ανθρώπων αυτών είναι η Αλβανία, η Κίνα, η Γεωργία, το Πακιστάν, η Ρωσία, η Ουκρανία, το Μπαγκλαντές, η Αίγυπτος, η Ινδία και οι Φιλιππίνες.[8]

Ως προς τις ενεργές άδειες δικαιούχων διεθνούς προστασίας (ΑΔΕΤ), στα στατιστικά στοιχεία του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, για τον Δεκέμβριο του 2023 στην Ελλάδα, αποτυπώνονται 52.484 ενεργές άδειες (ΑΔΕΤ). Οι πέντε πρώτες χώρες προέλευσης ως προς τον αριθμό Αδειών Διαμονής Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας είναι το Αφγανιστάν, η Συρία, η Παλαιστίνη, το Ιράκ και η Σομαλία.[9]

7 https://migration.gov.gr/statistika/

8 https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2024/01/ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-Β_Δεκέμβριος_2023_ΥΜΑ-GR-Ενημερωτικό-Δεκέμβριος-Β-Νόμιμη-Μετανάστευση.pdf

9 https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2024/01/Δεκέμβριος-2023_ΥΜΑ-GR-Ενημερωτικό-Δεκέμβριος-Β-Νόμιμη-Μετανάστευση_ΝΕΑ-ΕΚΔΟΣΗ.pdf

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.2

Βασικές έννοιες και ορολογία για τη μετανάστευση

1.2.1 | Ορισμός, κύρια αίτια και είδη της μετανάστευσης[10]

Η μετανάστευση είναι η μετακίνηση ανθρώπων σε μία χώρα της οποίας δεν έχουν την ιθαγένεια προκειμένου να εγκατασταθούν εκεί, ιδιαίτερα ως μόνιμοι/ες κάτοικοι ή μελλοντικοί/ές πολίτες της χώρας αυτής.

Η μετανάστευση σχετίζεται άμεσα με τη μετακίνηση μεμονωμένων ατόμων ή/και μεγάλων ομάδων πληθυσμού μεταξύ κρατών, λόγω κοινωνικών μεταβολών, οικονομικών και πολιτικών κρίσεων, επαναστάσεων και πολέμων, λόγω της ασύμμετρης κατανομής του παγκόσμιου πλούτου μεταξύ αναπτυσσόμενων και αναπτυγμένων χωρών, της παγκόσμιας απορρύθμισης της αγοράς εργασίας, των ανθρωπογενών καταστροφών. Οι μεταναστευτικές ροές μπορεί να εξαρτώνται από τις κλιματικές αλλαγές[11] μιας περιοχής (π.χ. μετακινήσεις πληθυσμών που έχασαν τα σπίτια τους εξαιτίας της ανόδου της στάθμης της θάλασσας), τα πολιτικά και κοινωνικά γεγονότα (π.χ. μετακινήσεις ατόμων που έχουν διαφορετικές πολιτικές ή άλλες πεποιθήσεις και αξίες από τη διοικούσα αρχή/κυβέρνηση) και, κυρίως, μπορεί να εξαρτώνται από την οικονομία και την παραγωγή εργασίας. Οι άνθρωποι μεταναστεύουν προκειμένου να εξασφαλίσουν καλύτερες συνθήκες διαβίωσης ή ακόμα και για λόγους οικογενειακής επανένωσης. Μπορεί, επίσης, να θέλουν να αποφύγουν συνθήκες που απειλούν τη ζωή και την ασφάλεια του ατόμου ή της ομάδας που μετακινείται, κυρίως από εμπόλεμες περιοχές και αυταρχικά καθεστώτα που παραβιάζουν βασικά δικαιώματα και την ελευθερία των ατόμων (π.χ. εθνικές, εθνοτικές, θρησκευτικές, φυλετικές, πολιτικές και πολιτισμικές διώξεις). Συνοπτικά, η πηγή που τροφοδοτεί τη μετανάστευση είναι η οικονομική και πολιτική κρίση στις χώρες προέλευσης.

Όπως έχει αναφερθεί, άτομα και μικρότερες ή μεγαλύτερες πληθυσμιακές ομάδες είναι σύνηθες να αλλάζουν τόπο διαμονής είτε εσωτερικά στη χώρα καταγωγής τους (εσωτερική μετανάστευση) είτε σε άλλες χώρες (εξωτερική μετανάστευση)

---

10 Η υποενότητα στηρίζεται στο σχετικό τμήμα του κειμένου της εθνικής στρατηγικής για την ένταξη (2019): http://www.opengov.gr/immigration/?p=799

11 Σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης (ΔΟΜ), περιβαλλοντικοί μετανάστες/τριες είναι «τα άτομα που, εξαιτίας εξαναγκαστικών αιτιών, ξαφνικών ή σταδιακών αλλαγών στο περιβάλλον οι οποίες επηρεάζουν δυσμενώς τις ζωές ή τις συνθήκες διαβίωσής τους, είναι υποχρεωμένα να εγκαταλείψουν τις εστίες τους ή το επιλέγουν –είτε προσωρινά, είτε μόνιμα– και τα οποία μετακινούνται μέσα στα όρια της χώρας τους ή διασυνοριακά».

ώστε να αναζητήσουν θέσεις εργασίας και να βελτιώσουν την κοινωνική και οικονομική τους κατάσταση.

Άλλα κριτήρια που διαφοροποιούν το μεταναστευτικό φαινόμενο σχετίζονται με:

1 τη διάρκεια παραμονής της μετακίνησης. Επομένως, η μετανάστευση μπορεί να είναι μόνιμη ή προσωρινή.

2 τον βαθμό επιλογής της μετακίνησης και με το αν αυτή συνιστά αποτέλεσμα της ελεύθερης επιλογής του ατόμου ή όχι. Επομένως, η μετανάστευση μπορεί να έχει εκούσιο ή ακούσιο χαρακτήρα.

3 το αριθμητικό μέγεθος του πληθυσμού που μετακινείται και, συγκεκριμένα, με το αν η μετανάστευση είναι ατομική ή ομαδική.

4 τον νομικό χαρακτήρα της, ο οποίος συνδέεται με το αν η μεταναστευτική δραστηριότητα του ατόμου ή της ομάδας που μετακινείται καταγράφεται ή όχι από τις αρχές του κράτους υποδοχής και, ως εκ τούτου, μπορεί να είναι νόμιμη ή παράτυπη.

5 το γεωγραφικό εύρος της μετανάστευσης και συγκεκριμένα με το αν η μετακίνηση συντελείται εντός ή εκτός των ορίων ενός κράτους. Επομένως, η μετανάστευση μπορεί να είναι εσωτερική ή εξωτερική/διεθνής.

Πέραν των παραπάνω τύπων, τις τελευταίες δεκαετίες και ιδίως μετά την πτώση των καθεστώτων του υπαρκτού σοσιαλισμού και τη δημιουργία μιας νέας τάξης πραγμάτων σε διεθνές επίπεδο, με κύριο χαρακτηριστικό την παγκοσμιοποίηση με οικονομικό κυρίως πρόσημο (άνοιγμα των αγορών, ελεύθερη διακίνηση υπηρεσιών και αγαθών, καθώς και ορισμένων κατηγοριών επαγγελμάτων), προέκυψαν νέες αιτίες και αντίστοιχες κατηγορίες μεταναστών/τριών:

1 Η μετανάστευση για λόγους εκπαίδευσης και εξειδίκευσης.

2 Η παλιννόστηση ή/και επιστροφή πληθυσμών, οι οποίοι για διάφορους λόγους παρέμειναν εκτός της χώρας προέλευσής τους, νόμιμα ή και παράτυπα.

3 Η κυκλική μετανάστευση,[12] η οποία περιλαμβάνει την εποχική, τη διασυνοριακή εμπορική δραστηριότητα κ.ά.

12 Η κυκλική μετανάστευση αφορά την επιστροφή στη χώρα προέλευσης για ορισμένο χρονικό διάστημα.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Max Bohme

4 Η κοινωνική μετανάστευση, η οποία αφορά κυρίως εξαρτώμενα μέλη που ακολουθούν τους/τις νόμιμους/ες μετανάστες/τριες και πρόσφυγες στις νέες χώρες στις οποίες εγκαθίστανται (οικογενειακή επανένωση).

5 Η μετανάστευση για περιβαλλοντικούς λόγους, η οποία οφείλεται σε εκτεταμένες περιβαλλοντικές καταστροφές μεγάλης έκτασης, όπως η απερήμωση καλλιεργήσιμων εδαφών, η ανομβρία, η βιομηχανική ρύπανση των υδάτινων πόρων κ.ά.

6 Η μετανάστευση υψηλής εξειδίκευσης εργαζόμενων (όπως τα ανώτατα στελέχη, οι τεχνικοί και οι επιστήμονες), που μετακινούνται στο πλαίσιο πολυεθνικών εταιρειών, διεθνών οργανισμών και διεθνών ΜΚΟ, ως αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης της αγοράς εργασίας, της απορρύθμισης του παγκόσμιου συστήματος εργασίας και της παγκοσμιοποιημένης διαχείρισης των ανθρωπιστικών, μεταναστευτικών και προσφυγικών κρίσεων.

1.2.2 | Βασικές νομικές κατηγορίες που σχετίζονται με τη μετανάστευση

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν προχωρήσετε στη μελέτη της υποενότητας, μπορείτε να δείτε το σύντομο βίντεο της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ με τίτλο «Μετανάστες – Ποιοι είναι;» στον εξής σύνδεσμο:
https://www.youtube.com/watch?v=xtS60ZwuV30

Οι βασικές νομικές ορολογίες/κατηγορίες που σχετίζονται με τη μετανάστευση είναι:

- **Αλλοδαπός/ή**: Ως αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο νοείται εκείνο που δεν έχει την ιθαγένεια του κράτους στο οποίο κατοικεί ή που δεν έχει την ιθαγένεια κανενός κράτους (ανιθαγενής).

- **Μετανάστης/τρια**: Ο όρος αναφέρεται στο άτομο και τα μέλη της οικογένειας που μετακινούνται σε μια άλλη χώρα ή περιοχή για να αναζητήσουν καλύτερες υλικές και κοινωνικές συνθήκες, καθώς και για να βελτιώσουν το προσδόκιμο ζωής των ίδιων και των μελών των οικογενειών τους. Σύμφωνα, μάλιστα, με τον ορισμό που δίνει ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, απαραίτητη προϋπόθεση για να χαρακτηριστεί κάποιος/α ως μετανάστης/τρια είναι να διαβιώνει μακριά από τη χώρα που γεννήθηκε ή τη χώρα της οποίας έχει την υπηκοότητα για περισσότερους από δώδεκα μήνες. Γενικότερα, σύμφωνα με την Υπηρεσία Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων του ΟΗΕ, υπάρχει διάκριση μεταξύ μικρής διάρκειας ή προσωρινής μετανάστευσης, η οποία περιλαμβάνει μετακινήσεις διάρκειας μεταξύ τριών και δώδεκα μηνών, και μακράς διάρκειας ή μόνιμης μετανάστευσης, η οποία σχετίζεται με την αλλαγή της χώρας κατοικίας για διάρκεια ενός χρόνου και άνω.

  Επιπλέον, μετανάστης/τρια ο/η οποίος/α μεταβαίνει σε μία άλλη χώρα από αυτήν της καταγωγής του/της, με σκοπό την εύρεση εργασίας, την εκπαίδευσή του/της ή για άλλους λόγους, μπορεί να θεωρηθεί νόμιμος/η όταν έχει θεώρηση εισόδου ή κάποιο άλλο κατάλληλο έγγραφο και έχει λάβει την κατάλληλη έγκριση από το κράτος προορισμού. Επίσης, ο/η μετανάστης/τρια έχει το δικαίωμα να ζητήσει άσυλο, αξιοποιώντας τις εγγυήσεις του άρθρου 14 της Διεθνούς Διακήρυξης, λαμβάνοντας, ωστόσο, πάντα υπόψη ότι αμιγώς οικονομικοί λόγοι δεν αποτελούν επαρκή λόγο για την παροχή ασύλου.

- **Οικονομικός/ή μετανάστης/τρια**: Ως οικονομικός/ή μετανάστης/τρια χαρακτηρίζεται το άτομο που αποδημεί με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της οικονομικής κατάστασής του/της.

- **Πολίτης τρίτης χώρας (ΠΤΧ)**: Αποκαλείται ο/η πολίτης κράτους που δεν έχει υπηκοότητα κάποιου κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- **Μετανάστης/τρια «δεύτερης γενιάς»**: Θεωρείται το άτομο που έχει τουλάχιστον έναν γονιό υπήκοο τρίτης χώρας, που είτε γεννήθηκε στην Ελλάδα είτε έχει μεταναστεύσει σε αυτή σε μικρή ηλικία, διαμένει νόμιμα στη χώρα χωρίς ελληνική ιθαγένεια και έχει ενταχθεί στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα.

- **Δικαιούχος διεθνούς προστασίας**: Είναι το πρόσωπο στο οποίο έχει χορηγηθεί καθεστώς πρόσφυγα ή καθεστώς επικουρικής προστασίας.

- **Καθεστώς πρόσφυγα**: Είναι η αναγνώριση από την αρμόδια ελληνική αρχή ενός/μιας πολίτη τρίτης χώρας ή ανιθαγενούς ως πρόσφυγα.

- **Καθεστώς επικουρικής προστασίας**: Είναι η αναγνώριση από την αρμόδια ελληνική αρχή ενός/μιας πολίτη τρίτης χώρας ή ανιθαγενούς ως δικαιούχου επικουρικής προστασίας.

- **Πρόσφυγας**: Είναι ο/η πολίτης τρίτης χώρας ο/η οποίος/α, συνεπεία βάσιμου φόβου δίωξης λόγω φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, πολιτικών πεποιθήσεων ή συμμετοχής σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα, βρίσκεται εκτός της χώρας της ιθαγένειάς του/της και δεν μπορεί ή, λόγω του φόβου αυτού, δεν επιθυμεί να θέσει εαυτόν υπό την προστασία της εν λόγω χώρας ή ο/η ανιθαγενής ο/η οποίος/α, βρισκόμενος/η εκτός της χώρας της προηγούμενης συνήθους διαμονής του/της για τους ίδιους προαναφερθέντες λόγους, δεν μπορεί ή, λόγω του φόβου αυτού, δεν επιθυμεί να επιστρέψει σε αυτήν.

- **Αιτών/ούσα διεθνή προστασία**: Ο/Η αλλοδαπός/ή ή ανιθαγενής που δηλώνει προφορικά ή γραπτά στην αρμόδια κρατική αρχή ότι ζητά άσυλο ή ζητά να μην απελαθεί γιατί φοβάται δίωξη λόγω φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, συμμετοχής σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα ή λόγω πολιτικών πεποιθήσεων ή γιατί κινδυνεύει να υποστεί σοβαρή βλάβη στη χώρα καταγωγής ή προηγούμενης διαμονής του/της, ιδίως, γιατί κινδυνεύει με θανατική ποινή ή εκτέλεση, με βασανιστήρια ή απάνθρωπη ή εξευτελιστική μεταχείριση ή κινδυνεύει η ζωή ή η ακεραιότητά του/της λόγω διεθνούς ή εμφύλιας σύρραξης. Σημειώνεται ότι δεν αναγνωρίζεται ως δικαιούχος διεθνούς προστασίας κάθε αιτών/ούσα άσυλο, αλλά κάθε πρόσφυγας είναι κατ' αρχήν αιτών/ούσα άσυλο. Αυτό σημαίνει ότι ο/η αιτών/ούσα άσυλο δια-

τηρεί το καθεστώς αιτούντος/ούσας μέχρι και την οριστική κρίση του αιτήματος για τη χορήγηση διεθνούς προστασίας. Αν η απόφαση είναι θετική, τότε χορηγείται άσυλο και ο/η αιτών/ούσα μεταβάλλει το καθεστώς του/της σε πρόσφυγα, δηλαδή σε δικαιούχο διεθνούς προστασίας. Αν η απόφαση είναι αρνητική, τότε εκπίπτει των δικαιωμάτων του/της ως αιτούντος/ούσας άσυλο.

Σημειώνεται ότι, παρότι οι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας συγχέονται με τους/τις μετανάστες/τριες, η διαφορά του καθεστώτος αυτών των δύο ομάδων είναι αρκετά σαφής. Οι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας δεν επιλέγουν να εγκαταλείψουν τις χώρες τους, αλλά αναγκάζονται λόγω του φόβου δίωξης ή του φόβου για κίνδυνο της ζωής τους. Αντίθετα, οι μετανάστες/τριες απολαμβάνουν την προστασία των πατρίδων τους, αλλά επιλέγουν με τη βούλησή τους να αναχωρήσουν από αυτές με σκοπό, για παράδειγμα, να βελτιώσουν την οικονομική τους κατάσταση, να βρουν καλύτερες συνθήκες ζωής ή λόγω των οικογενειακών τους δεσμών.

Για κάθε πρόσωπο που δικαιούται διεθνή προστασία, ισχύει η αρχή της μη επαναπροώθησης, δηλαδή δεν επιτρέπεται η επιστροφή του προσώπου αυτού στη χώρα προέλευσής του, στην οποία η ζωή του μπορεί να τίθεται σε κίνδυνο. Αυτό συμβαίνει διότι η επιστροφή του μπορεί να συνεπάγεται κίνδυνο της ελευθερίας του και της ζωής του για λόγους όπως είναι η θρησκεία, η εθνικότητά του, η φυλή του ή και οι πεποιθήσεις του. Σε κάθε περίπτωση, μόνο σε εξαιρετικές συνθήκες υπάρχει η δυνατότητα απέλασης ενός/μιας πρόσφυγα από τη χώρα ασύλου, κυρίως, για λόγους εθνικής ασφάλειας και δημόσιας τάξης.

- **Ασυνόδευτοι/ες ανήλικοι/ες**: Τα άτομα κάτω των 18 ετών τα οποία φθάνουν στην Ελλάδα χωρίς να συνοδεύονται από πρόσωπο που ασκεί τη γονική μέριμνά τους (κατά κύριο λόγο τους γονείς τους) ή οι ανήλικοι/ες που εγκαταλείπονται ασυνόδευτοι/ες μετά την είσοδό τους στη χώρα. Για παράδειγμα, ανήλικο άτομο το οποίο εισήλθε στη χώρα με τους γονείς του, όμως, τελικά εγκαταλείφθηκε και οι γονείς του δεν μπόρεσαν να βρεθούν, καταγράφεται στις Υπηρεσίες Ασύλου ως ασυνόδευτο ανήλικο.

- **Δικαιούχοι προσωρινής προστασίας**: Η προσωρινή προστασία αποτελεί μηχανισμό έκτακτης ανάγκης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που ενεργοποιείται σε εξαιρετικές περιστάσεις μαζικών εισροών: α) για την παροχή συλλογικής προστασίας σε εκτοπισθέντες/είσες, και β) για τη μείωση της πίεσης στα εθνικά συστήματα χορήγησης ασύλου των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

  Το σύστημα παρέχει άμεση και συλλογική προστασία (χωρίς δηλαδή να απαιτείται εξέταση ατομικών αιτήσεων) σε εκτοπισθέντες/είσες που δεν είναι σε θέση να επιστρέψουν στη χώρα καταγωγής τους. Στόχος της προσωρινής προστασίας είναι η αποφόρτιση των εθνικών συστημάτων χορήγησης ασύλου και η αναγνώριση εναρμονισμένων δικαιωμάτων στους/στις εκτοπισθέντες/είσες οπουδήποτε

στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στα δικαιώματα αυτά περιλαμβάνονται η διαμονή, η πρόσβαση στην αγορά εργασίας και στο δικαίωμα στέγης, η ιατρική αρωγή, η κοινωνική πρόνοια, η πρόσβαση των παιδιών στην εκπαίδευση.

Τέλος, και σε ό,τι αφορά τις διοικητικές προϋποθέσεις εισόδου ή της απόπειρας εισόδου ενός/μιας μετανάστη/τριας σε μια χώρα της οποίας δεν διαθέτει την ιθαγένεια, θα μπορούσαμε να προχωρήσουμε σε μια διαφορετική ταξινόμηση, υπό αυτήν την οπτική, των παραπάνω κατηγοριών μεταναστών/τριών:

- **Νόμιμοι/ες μετανάστες/τριες**: Μετανάστες/τριες που εισέρχονται στο κράτος έχοντας εξασφαλίσει σχετική άδεια, προσωρινή ή μη, από το κράτος προορισμού.

- **«Παράνομοι/ες»**[13] **μετανάστες/τριες**: Μετανάστες/τριες που εισέρχονται στο κράτος δίχως να διαθέτουν τα απαιτούμενα έγγραφα, καθώς και μετανάστες/τριες που εισήλθαν με άδεια η οποία έκτοτε έληξε αλλά οι ίδιοι/ες διαμένουν εντός της εθνικής επικράτειας.

- **Άλλοι/ες μετανάστες/τριες που χρήζουν προστασίας**: Εδώ υπάγονται διάφορες κατηγορίες μεταναστών/τριών, των οποίων το καθεστώς δεν είναι επαρκώς ορισμένο, αλλά οι οποίοι/ες χρήζουν διεθνούς προστασίας, όπως αναγνωρίζει με ποικίλες διαβαθμίσεις το διεθνές δίκαιο. Σε αυτούς/ές συγκαταλέγονται:
  - οι ανιθαγενείς (ανεξάρτητα από το αν είναι αιτούντες/ούσες άσυλο ή πρόσφυγες),
  - τα θύματα της εμπορίας ανθρώπων,
  - ασυνόδευτα παιδιά των οποίων το καθεστώς δεν έχει προσδιοριστεί,
  - αιτούντες/ούσες άσυλο των οποίων η αίτηση απορρίφθηκε,
  - παράτυποι/ες μετανάστες/τριες που δεν μπορούν να απελαθούν λόγω της αρχής της μη επαναπροώθησης.

Η ταξινόμηση αυτή είναι σχετική, καθώς «ένας/μια μετανάστης/τρια μπορεί να ανήκει σε μία ή περισσότερες κατηγορίες συγχρόνως. Κατά τη μεταναστευτική του/της πορεία, μπορεί να περάσει από τη μία κατηγορία στην άλλη ή μπορεί να ζητήσει να του/της αναγνωρίσουν οι αρχές ότι ανήκει σε άλλη κατηγορία, όπως συμβαίνει όταν ένας/μία οικονομικός/ή μετανάστης/τρια υποβάλλει αίτηση ασύλου, προσδοκώντας να αποκτήσει τα προνόμια που συνδέονται με το καθεστώς

13 Στον Νέο Κώδικα Μετανάστευσης, η σχετική νομική ορολογία που χρησιμοποιείται είναι η «παράνομη παραμονή», δηλαδή η παρουσία πολίτη τρίτης χώρας στην Ελλάδα ο/η οποίος/α δεν πληροί τις απαραίτητες νομικές προϋποθέσεις εισόδου. Ωστόσο, καθώς η καθημερινή χρήση του όρου παραπέμπει στην έννοια της παρανομίας, στο εκπαιδευτικό υλικό προτιμάται να αξιοποιηθεί ο όρος του/της παράτυπου/ης μετανάστη/τριας.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Jonathan Ramalho

του/της πρόσφυγα» (Παγκόσμια Επιτροπή για τη Διεθνή Μετανάστευση, 2005, παρ. 15· United Nations Development Programme, 2009, σ. 26).

Το καθεστώς ενός/μιας μετανάστη/τριας δεν είναι αναγκαστικά σταθερό, είτε επειδή το επιλέγει ο/η ίδιος/α είτε επειδή το επιβάλλουν οι περιστάσεις. Ένας/Μία οικονομικός/ή μετανάστης/τρια μπορεί να γίνει πρόσφυγας ενώ διαμένει στη χώρα προορισμού. Ένας/Μία πρόσφυγας μπορεί να χάσει το καθεστώς αυτό και να γίνει παράτυπος/η μετανάστης/τρια επειδή οι συνθήκες που γεννούσαν φόβο δίωξης στη χώρα προέλευσης δεν υφίστανται πλέον. Ένας/Μία νόμιμος/η μετανάστης/τρια μπορεί να γίνει παράτυπος/η αν υπερβεί τον χρόνο της άδειας διαμονής του/της στη χώρα προορισμού ή, αντίθετα, ένας/μια παράτυπος/η μετανάστης/τρια μπορεί να καταστεί νόμιμος/η μέσω νομοθετικής παρέμβασης ή αποκτώντας μόνιμη απασχόληση. Η υπέρβαση του χρόνου της άδειας διαμονής θεωρείται ένας από τους βασικούς διαύλους μέσω του οποίου ένας/μια μετανάστης/τρια καθίσταται παράτυπος/η. Μόλις η άδεια διαμονής χάσει την ισχύ της, τότε το συγκεκριμένο άτομο καθίσταται παράτυπο μέχρι να μπορέσει να επανέλθει στη νομιμότητα με βάση τη νομοθεσία του κάθε κράτους.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.3

Μετανάστευση και ανθρώπινα δικαιώματα

Όταν οι άνθρωποι διασχίζουν τα σύνορα της χώρας τους για να αποφύγουν τον πόλεμο, την πείνα, τις διώξεις, τις φυσικές καταστροφές, την οικονομική εξαθλίωση ή απλώς για να αναζητήσουν την προοπτική μιας καλύτερης ζωής συνήθως κινούνται σε έναν καινούριο κόσμο, ανοίκειο και λιγότερο ασφαλή. Η έκταση των δικαιωμάτων και ο βαθμός ένταξης των μεταναστών/τριών στη νομική προστασία ή ο αποκλεισμός από αυτή καθώς και η επανόρθωση διαφέρουν σημαντικά από χώρα σε χώρα.

Στα περισσότερα κράτη προορισμού, η μετανάστευση αποτελεί ένα εξαιρετικά φλέγον και **αμφιλεγόμενο** πολιτικό ζήτημα. Ο έλεγχος των εθνικών συνόρων θεωρείται ουσιώδες στοιχείο της κρατικής κυριαρχίας. Οι πολιτικές διαμάχες σε εθνικό επίπεδο με επίκεντρο τη μετανάστευση ή τους/τις μετανάστες/τριες –συμπεριλαμβανομένων και των προσφύγων– μπορούν να πυροδοτήσουν πολιτικές και κοινωνικές εντάσεις σχετικά με ζητήματα όπως η ασφάλεια, η εθνική ταυτότητα, η κοινωνική αλλαγή και η οικονομική σταθερότητα. Αυτές οι πολιτικές, κοινωνικές, πολιτισμικές, οικονομικές εντάσεις αποτυπώνονται επίσης στο εθνικό δίκαιο. Πολλές φορές τα κράτη θεσπίζουν αυστηρούς κανόνες για τους/τις μετανάστες/τριες. Τα πολιτικά και νομοθετικά πλαίσια που περιορίζουν τη νόμιμη μετανάστευση οδηγούν συχνά στην αύξηση του ποσοστού των μεταναστών/τριών χωρίς χαρτιά, οι οποίοι/ες είναι συχνά ευάλωτοι/ες σε σχέση με τις δυνατότητες προστασίας των δικαιωμάτων τους. Συνεπώς, στο πεδίο αυτό διακυβεύονται ουσιώδη συμφέροντα τόσο των ατόμων όσο και των κρατών.

1.3.1 | Μετανάστες/τριες και ανθρώπινα δικαιώματα

Στο πλαίσιο αυτό, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα οποία τελούν υπό την εγγύηση τόσο του εθνικού όσο και του διεθνούς δικαίου, έχουν καθοριστικό ρόλο στην προστασία των μεταναστών/τριών. Τα ανθρώπινα δικαιώματα αφορούν όλους τους ανθρώπους, ανεξαρτήτως καθεστώτος (νόμιμοι μετανάστες/τριες ή μη) και όλα τα κράτη έχουν υποχρέωση να τα σέβονται. Στα θεμελιώδη δικαιώματα όλων των προσώπων, ανεξάρτητα από το μεταναστευτικό νομικό καθεστώς τους, συγκαταλέγονται τα ακόλουθα:

- Το **δικαίωμα στη ζωή, την ελευθερία και την προσωπική ασφάλεια**, το δικαίωμα να μη συλλαμβάνεται και να μην κρατείται κανείς/καμία αυθαίρετα, καθώς και το δικαίωμα να ζητά και να του/της παρέχεται διεθνής προστασία σε περίπτωση που διώκεται.

- **Το δικαίωμα να μην υφίσταται καμία απολύτως διάκριση** λόγω φυλής, φύλου, γλώσσας, θρησκείας, εθνικής ή κοινωνικής προέλευσης ή οποιασδήποτε άλλης κατάστασης.

- **Το δικαίωμα να προστατεύεται από την κακοποίηση και την εκμετάλλευση**, να μη ζει υπό καθεστώς δουλείας ή υποτέλειας, καθώς και το δικαίωμα να μην υφίσταται βασανιστήρια ή σκληρή, απάνθρωπη ή ταπεινωτική μεταχείριση ή τιμωρία.

- Το **δικαίωμα σε μια δίκαιη δίκη** και σε νόμιμη επανόρθωση.

- Το **δικαίωμα προστασίας των οικονομικών, κοινωνικών και μορφωτικών του/της δικαιωμάτων**, μεταξύ άλλων και των δικαιωμάτων στην υγεία, σε ένα ανεκτό επίπεδο διαβίωσης, στην κοινωνική ασφάλιση, στην επαρκή στέγαση, στην εκπαίδευση και στις δίκαιες και ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας.

- **Κάθε άλλο ανθρώπινο δικαίωμα που προστατεύεται από τις διεθνείς συμβάσεις** για τα ανθρώπινα δικαιώματα στις οποίες συμμετέχει το εν λόγω κράτος, καθώς και όσα προβλέπονται από το εθιμικό διεθνές δίκαιο. Για παράδειγμα, η Οικουμενική Διακήρυξη για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου αποτελεί πλέον εθιμικό δίκαιο, δεδομένο που σημαίνει ότι οι διατάξεις της (π.χ. δικαίωμα στη ζωή) είναι πλέον δεσμευτικές για όλα τα κράτη, ακόμα κι αν δεν την έχουν υπογράψει.

Φορείς των παραπάνω ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι όλα τα πρόσωπα, χωρίς καμία εξαίρεση. Τα πρόσωπα δεν αποκτούν τα δικαιώματα αυτά λόγω της ιδιότητας του/της πολίτη, του/της εργαζόμενου/ης ή εξαιτίας ενός συγκεκριμένου νομικού καθεστώτος. Κανένας/Καμία δεν μπορεί να στερηθεί τα ανθρώπινα δικαιώματά του/της επειδή έχει εισέλθει ή διαμένει σε μια χώρα κατά παράβαση των κανόνων για τη μετανάστευση που ισχύουν σε αυτή, και κανείς/καμία δεν μπορεί να τα στερηθεί επειδή μοιάζει ή είναι «ξένος/η», παιδί, γυναίκα ή επειδή δεν γνωρίζει τη γλώσσα που μιλιέται εκεί. Αυτή **η αρχή της οικουμενικότητας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων** είναι εξαιρετικά πολύτιμη για τους/τις μετανάστες/τριες.

Καθώς τα άτομα αυτά βρίσκονται σε ευάλωτη θέση, συμβαίνει συχνά να μην μπορούν να προστατευτούν τα δικαιώματά τους – είναι νομικά βουβοί/ές. Είναι, λοιπόν, απολύτως αναγκαίο τα εθνικά νομικά συστήματα να προσφέρουν αποτελεσματική πρόσβαση στη δικαιοσύνη και συγκεκριμένα ένδικα βοηθήματα για τις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ο δρόμος της δικαιοσύνης πρέπει να είναι προσιτός για όλους/ες, αμερόληπτος και χωρίς εμπόδια. Είναι σημαντικό να λειτουργεί αποτελεσματικά ο μηχανισμός των νομικών κανόνων, των δικηγόρων, των δικαστών, των εισαγγελέων, των νομικών για να τους παρέχει επαρκή ένδικη προστασία.

Το διεθνές δίκαιο –και ιδίως το δίκαιο των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και το διεθνές προσφυγικό δίκαιο– μπορεί να προσφέρει ένα προστατευτικό πλαίσιο

στο πρόβλημα αυτό. Τα νομικά συστήματα των κρατών δέχονται την ολοένα και εντονότερη επίδραση του διεθνούς δικαίου. Σε πολλές χώρες, ένας άνθρωπος που έχει τη μεταναστευτική ιδιότητα, όπως και κάθε άλλο άτομο, είναι πλέον δυνατό να επικαλεστεί το διεθνές δίκαιο ενώπιον των εσωτερικών δικαστηρίων για να αξιώσει τον σεβασμό και την εφαρμογή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ακόμα και σε χώρες όπου κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατόν ή όπου η επίκληση του διεθνούς δικαίου των ανθρωπίνων δικαιωμάτων απορρίφθηκε από το εγχώριο νομικό σύστημα, υπάρχει συχνά η δυνατότητα να κληθεί το κράτος να λογοδοτήσει σε διεθνές επίπεδο για την απόρριψη αυτή. Το διεθνές δίκαιο μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο αλλαγής:

– είτε σε μια συγκεκριμένη περίπτωση ενός/μιας μεμονωμένου/ης μετανάστη/τριας, προσφέροντάς του/της ένδικη προστασία στα εσωτερικά δικαστήρια,
– είτε προωθώντας πολιτικές ή νόμους που μπορούν να βελτιώσουν την κατάσταση των μεταναστών/τριών μέσω των προσφυγών στους διεθνείς μηχανισμούς.

Οι μετανάστες/τριες είναι άνθρωποι που μετακινούνται από τη χώρα της συνήθους διαμονής τους ή τη χώρα ιθαγένειάς τους σε κάποια άλλη χώρα. Ένας/Μία μετανάστης/τρια μπορεί να φεύγει για οικονομικούς ή εκπαιδευτικούς λόγους ή προκειμένου να αποφύγει διώξεις, παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, απειλές για τη ζωή ή τη σωματική του/της ακεραιότητα, τον πόλεμο ή τις εμφύλιες συγκρούσεις. Η διάκριση ανάμεσα στις διάφορες αιτίες της μετανάστευσης δεν είναι πάντα σαφής και τα όρια που χαράσσει το διεθνές δίκαιο δεν αποτυπώνουν πάντοτε την πραγματικότητα που βιώνουν οι μετανάστες/τριες. Ενδεικτικά αναφέρουμε τους ανθρώπους που εγκαταλείπουν τη χώρα τους λόγω των φυσικών καταστροφών που οφείλονται στην κλιματική αλλαγή, παρότι η πολιτική συζήτηση σχετικά με την ύπαρξη «κλιματικών προσφύγων» έχει μόλις αρχίσει. Το παγκόσμιο πρόβλημα της κλιματικής αλλαγής έχει δημιουργήσει μεγάλη συζήτηση για το αν οι άνθρωποι που αναγκάζονται να αφήσουν τον τόπο τους και να μεταναστεύσουν αλλού πληρούν τις προϋποθέσεις αναγνώρισης διεθνούς προστασίας (ασύλου και επικουρικής προστασίας), καθώς «εξαναγκάζονται» σε μετακίνηση. Προς το παρόν, επίσημα, η ιδιότητα του/της πρόσφυγα δεν αναγνωρίζεται σε πρόσωπα που μετακινούνται λόγω ακραίων καιρικών φαινομένων και φυσικών καταστροφών.

1.3.2 | Μετανάστες/τριες και ζητήματα διακρίσεων

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να παρακολουθήσετε το ντοκιμαντέρ με τίτλο «Μια ιστορία δικαιωμάτων» το οποίο παρουσίασε η Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (ΕΕΔΑ), με αφορμή τα είκοσι πέντε χρόνια από την ίδρυσή της. Δείτε το ντοκιμαντέρ στον εξής σύνδεσμο:
https://www.nchr.gr/ta-nea-mas/1690-25-3.html

Παράγοντες όπως το βιολογικό και κοινωνικό φύλο, η ηλικία, η φυλετική και εθνική ή εθνοτική καταγωγή ασκούν, επίσης, σημαντική επίδραση στη μεταναστευτική εμπειρία. Οι μετανάστες/τριες συχνά υφίστανται **διακρίσεις** λόγω της φυλής τους, της εθνικής, εθνοτικής ή θρησκευτικής καταγωγής ή ταυτότητάς τους. Αυτή η μορφή διάκρισης έρχεται να προστεθεί στην ξενοφοβία που συχνά αντιμετωπίζουν επειδή είναι αλλοδαποί/ές. Όπως επισήμανε η Ειδική Εισηγήτρια του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των μεταναστών/τριών: «οι άνθρωποι που διαφέρουν ως προς το χρώμα, την εξωτερική εμφάνιση, την ενδυμασία, την προφορά ή τη θρησκεία από την πλειονότητα των κατοίκων της χώρας υποδοχής υφίστανται συχνά σωματική βία και άλλες παραβιάσεις των δικαιωμάτων τους, ανεξάρτητα από το νομικό τους καθεστώς. Η επιλογή του θύματος και η φύση της κακομεταχείρισης δεν εξαρτώνται από τα αν τα πρόσωπα είναι πρόσφυγες, νόμιμοι/ες μετανάστες/τριες, μέλη εθνικών μειονοτήτων ή παράτυποι/ες μετανάστες/τριες».

Τέτοιου είδους διακρίσεις απαγορεύονται από το διεθνές δίκαιο ανθρωπίνων δικαιωμάτων και, πιο συγκεκριμένα, από τη Διεθνή Σύμβαση για την Κατάργηση κάθε μορφής Φυλετικών Διακρίσεων (ΔΣΚΦΔ). Η διεθνής κοινότητα έχει, επίσης, απορρίψει αυτή τη μορφή διάκρισης και στη Διακήρυξη του Ντέρμπαν,[14] όπου έχει δηλωθεί εμφατικά ότι «οι πολιτικές για τη μετανάστευση δεν πρέπει να καθοδηγούνται από τον ρατσισμό, τις φυλετικές διακρίσεις, την ξενοφοβία και την έλλειψη ανεκτικότητας».

Οι μετανάστριες αντιμετωπίζουν, επίσης, πολλές φορές επιπρόσθετες απειλές σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματά τους λόγω του βιολογικού και κοινωνικού φύλου τους. Δεν έρχονται αντιμέτωπες με διακρίσεις μόνο επειδή είναι αλλοδαπές, αλλά συχνά υφίστανται, επίσης, ένα ευρύ **φάσμα διακρίσεων** λόγω, ακριβώς, του βιολογικού και κοινωνικού φύλου τους ως γυναικών. Για να χρησιμοποιήσουμε τη διατύπωση της Επιτροπής Εξάλειψης Διακρίσεων Κατά Γυναικών (ΕΕΔΚΓ), «οι μετανάστριες αντιμετωπίζουν συχνά διασταυρούμενες μορφές διάκρισης, αφού, εκτός

14 Διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών για τον Ρατσισμό (2001).

από τη διάκριση λόγω βιολογικού και κοινωνικού φύλου, είναι επίσης έκθετες στην ξενοφοβία και τον ρατσισμό. Οι διακρίσεις λόγω φυλής, εθνότητας, πολιτισμικής ιδιαιτερότητας, εθνικότητας, γλώσσας, θρησκείας ή οποιασδήποτε άλλης κατάστασης εκφράζονται συχνά με τρόπο που συνδέεται με το βιολογικό και κοινωνικό φύλο». Η Επιτροπή για την Κατάργηση των Φυλετικών Διακρίσεων (ΕΚΦΔ) έχει επισημάνει ότι «υπό ορισμένες συνθήκες η φυλετική διάκριση έχει ως αποκλειστικό ή κύριο στόχο τις γυναίκες ή επηρεάζει τις γυναίκες με διαφορετικό τρόπο και σε διαφορετικό βαθμό απ' ό,τι τους άντρες», καθώς και ότι «η φυλετική διάκριση μπορεί να έχει συνέπειες που αφορούν πρωτίστως ή αποκλειστικά τις γυναίκες».

Τα παιδιά μπορούν, επίσης, να μεταναστεύουν και, στην περίπτωσή τους, απαιτείται **διαφορετική προσέγγιση** από εκείνη που επιφυλάσσεται στους/στις ενηλίκους/ες. Οι παραδοσιακές οπτικές για τη μετανάστευση έχουν συγκροτηθεί με βάση την παραδοχή ότι οι μετανάστες/τριες είναι ενήλικοι/ες. Τα παιδιά, όμως, μπορεί να μεταναστεύουν είτε ακολουθώντας ενήλικα μέλη της οικογένειάς τους είτε μόνα τους. Σύμφωνα με το διεθνές δίκαιο των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η αρχή που επικρατεί σε ό,τι αφορά τα δικαιώματα των παιδιών είναι πως, σε όλες τις ενέργειες που σχετίζονται με αυτά, πρώτιστο καθήκον είναι η προστασία του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού. Οι ασυνόδευτοι/ες ανήλικοι/ες είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι/ες στην εκμετάλλευση και την κακομεταχείριση, αλλά τα παιδιά που μεταναστεύουν μαζί με την οικογένειά τους, ιδίως στις περιπτώσεις που δεν διαθέτουν χαρτιά, αντιμετωπίζουν, επίσης, συχνά προβλήματα που σχετίζονται με την πρόσβαση στην εκπαίδευση και την υγειονομική περίθαλψη, καθώς οι γονείς τους, φοβούμενοι ότι θα απελαθούν μόλις έρθουν σε επαφή με τις κρατικές αρχές, δεν επιτρέπουν ούτε στα παιδιά τους να απευθυνθούν σε αυτές.

Άλλες κατηγορίες μεταναστών/τριών υφίστανται, επίσης, διακρίσεις εξαιτίας άλλων λόγων, όπως είναι οι διακρίσεις λόγω ηλικίας, ταξικής θέσης, αναπηρίας, οικονομικής ή κοινωνικής κατάστασης, οικογενειακής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού ή έμφυλης ταυτότητας.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 1.4

Διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο

Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη μετανάστευση και τη διεθνή προστασία στην Ελλάδα ορίζεται τόσο από εθνικές νομοθετικές ρυθμίσεις και πολιτικές όσο και από νομοθετήματα και κατευθυντήριες πολιτικές που ισχύουν είτε σε διεθνές επίπεδο (Σύμβαση της Γενεύης του 1951) είτε στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Κανονισμός Δουβλίνου ΙΙ και ΙΙΙ). Θα αναφερθούμε παρακάτω αναλυτικότερα στα κυριότερα από αυτά.

1.4.1 | Διεθνές θεσμικό πλαίσιο για το άσυλο – Σύμβαση της Γενεύης του 1951

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να δείτε το σύντομο βίντεο της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους/τις πρόσφυγες αναφορικά με τα δικαιώματα των προσφύγων: https://www.youtube.com/watch?v=2QuHkabkmgg&list=PLDhxOid2aiAFkB2H4yyrtHq_DKKzr4X3I&index=10

Στις 28 Ιουλίου του 1951, η Γενική Συνέλευση της Κοινωνίας των Εθνών ενέκρινε, για πρώτη φορά, μία σύμβαση σχετική με το καθεστώς των προσφύγων, τη Σύμβαση της Γενεύης. Η σύμβαση αυτή αποτελεί ένα σώμα διεθνούς δικαίου και αρχών που αφορά την προστασία των προσφύγων και έχει επικυρωθεί από 145 κράτη, ανάμεσα στα οποία είναι και η Ελλάδα. Η Σύμβαση της Γενεύης κρίνεται υψίστης σημασίας καθώς στο άρθρο 1 ορίζει ακριβώς ποιος/α μπορεί να χαρακτηριστεί πρόσφυγας, καλύπτει βασικές πτυχές της ζωής των προσφύγων ορίζοντας ποια είναι τα δικαιώματά τους, οι υποχρεώσεις τους και ποιες οι ελευθερίες τους, ενώ, παράλληλα, ορίζει ποιες ομάδες ατόμων εξαιρούνται του δικαιώματος προσφυγικής ιδιότητας. Ιδιαίτερα σημαντική κρίνεται και η διάταξη της συγκεκριμένης Σύμβασης σχετικά με τη μη επαναπροώθηση των προσφύγων στη χώρα προέλευσής τους, όπου η ζωή τους μπορεί να διατρέχει σοβαρούς κινδύνους.

Η Σύμβαση της Γενεύης του 1951 ορίστηκε στον απόηχο των επιπτώσεων του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου, σε μία απόπειρα της διεθνούς κοινότητας να οργανωθεί απέναντι στις μεταναστευτικές ροές που προέκυψαν ως επακόλουθα του Β΄

Παγκοσμίου Πολέμου, με τους μαζικούς εκτοπισμούς των πληθυσμών που είχαν πληγεί από τον πόλεμο σε χώρες της Ευρώπης. Οι κυβερνήσεις των χωρών οι οποίες είχαν υπογράψει τη σύμβαση επιθυμούσαν τον έλεγχο των ροών. Ως εκ τούτου, στη σύμβαση ορίστηκε ότι θα εφαρμοζόταν αποκλειστικά για Ευρωπαίους/ες πρόσφυγες και θα αφορούσε τους εκτοπισμούς που λάμβαναν χώρα εξαιτίας των γεγονότων πριν το 1951. Μετά το τέλος του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου, έγινε προσπάθεια επαναπατρισμού μεγάλου αριθμού προσφύγων, γεγονός που δεν έγινε αποδεκτό από μεγάλο ποσοστό τους, καθώς δεν συμφωνούσαν με τις νέες ιδεολογίες που επικρατούσαν πλέον στις χώρες προέλευσής τους.

Η πιο σημαντική διάταξη της Σύμβασης της Γενεύης είναι η αρχή της μη επαναπροώθησης, η οποία αποτυπώνεται στο άρθρο 33 στην παρ. 1 και ορίζει ότι δεν επιτρέπεται με κανέναν τρόπο η επιστροφή προσφύγων σε χώρες ή σε εδάφη όπου απειλείται η ζωή τους ή η ελευθερία τους λόγω της φυλής τους, της θρησκείας τους, της εθνικότητάς τους, της συμμετοχής τους σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα ή των πολιτικών τους πεποιθήσεων. Σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 33 της σύμβασης, υπάρχουν, ωστόσο, ορισμένες εξαιρέσεις στην αρχή της μη επαναπροώθησης, όταν ο/η πρόσφυγας αποτελεί απειλή για την εθνική ασφάλεια της χώρας όπου ζει ή όταν θεωρείται επικίνδυνος/η για την κοινωνία όπου ζει λόγω της καταδίκης του/της σε σοβαρό έγκλημα. Η αρχή της μη επαναπροώθησης, που θεωρείται ο ακρογωνιαίος λίθος της διάταξης, εφαρμόζεται και από κράτη που δεν είναι μέλη της σύμβασης, διότι αποτελεί τμήμα του διεθνούς εθιμικού δικαίου.

Τα επόμενα χρόνια, λόγω των γεγονότων που ακολούθησαν με την αποαποικιοποίηση και τις μετακινήσεις πληθυσμών στην Αφρική, παρατηρήθηκε ιδιαίτερη αύξηση των μεταναστευτικών ροών παγκοσμίως και δημιουργήθηκε η ανάγκη διαχείρισης αυτών των μεταναστευτικών ρευμάτων. Η διεθνής κοινότητα ανταποκρίθηκε επιτυχώς στην ανάγκη αυτή με το Πρωτόκολλο του 1967, το οποίο ετέθη σε ισχύ την 4η Οκτωβρίου του 1967, έπειτα από την εξέταση της Γενικής Συνέλευσης των Ηνωμένων Εθνών. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο Πρωτόκολλο, τα κράτη πρέπει να εφαρμόζουν τις διατάξεις της Σύμβασης της Γενεύης του 1951, χωρίς, όμως, τον χρονικό περιορισμό, βάσει του οποίου πρόσφυγας είναι το πρόσωπο εκείνο που είχε αναγκαστεί να καταφύγει σε μία άλλη χώρα εξαιτίας των γεγονότων που είχαν συμβεί πριν την 1η Ιανουαρίου του 1957. Επίσης, το πρωτόκολλο αυτό αίρει και τον γεωγραφικό περιορισμό που όριζε ως πρόσφυγες τα πρόσωπα εκείνα που η χώρα προέλευσής τους ήταν από την Ευρώπη. Πρέπει, επίσης, να αποσαφηνιστεί ότι, παρόλο που το Πρωτόκολλο του 1967 είναι άμεσα συνδεδεμένο με τη Σύμβαση της Γενεύης, είναι ανεξάρτητο και μπορούν να προσχωρήσουν σε αυτό και κράτη που δεν έχουν υπογράψει τη Σύμβαση της Γενεύης. Κρίνεται, επίσης, αναγκαίο να αποσαφηνιστεί ότι τα κράτη που προσχωρούν στη σύμβαση ή στο πρωτόκολλο έχουν τη δυνατότητα να δηλώσουν ρητά ότι θα εφαρμόσουν τις διατάξεις με τροποποιήσεις ή ότι δεν θα εφαρμόσουν καθόλου ορισμένες από τις 32 διατάξεις, με εξαίρεση πάντα τις διατάξεις του ορισμού του/της πρόσφυγα



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Sujeeth Potla

(άρθρο 1), της απαγόρευσης διάκρισης βάσει φυλής, θρησκείας ή καταγωγής (άρθρο 3) και της αρχής της μη επαναπροώθησης (άρθρο 33), για τις οποίες κανένα κράτος δεν μπορεί να διατυπώσει επιφυλάξεις και όλα τα κράτη ανεξαιρέτως είναι υποχρεωμένα να τηρούν.

1.4.2 | Ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο για τη μετανάστευση

Τα τελευταία χρόνια, η διεθνής μετανάστευση αποτελεί μία πραγματικότητα την οποία τα περισσότερα κράτη –αν όχι όλα– καλούνται να διαχειριστούν. Τα κράτη υποδοχής ενδιαφέρονται να ενισχύσουν τις εθνικές τους οικονομίες μέσω της ένταξης των πληθυσμών αυτών στην αγορά εργασίας αλλά και μέσω της δημογραφικής τους ενίσχυσης. Γίνεται αντιληπτό ότι, με τον κατάλληλο τρόπο διαχείρισης, η ισχυρή παρουσία μεταναστών/τριών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης μπορεί να συνεισφέρει στην οικονομική της ανάπτυξη και υπάρχουν αρκετά κράτη που δηλώνουν επίσημα ότι επιθυμούν την παρουσία μεταναστών/τριών εντός της επικράτειάς τους.

Σφαιρική προσέγγιση και Σύμφωνο για τη Μετανάστευση και το Άσυλο

Καθώς γίνεται όλο και περισσότερο εμφανές ότι η μετανάστευση αποτελεί ένα φαινόμενο με διάρκεια και δεδομένης της πρόκλησης εγκατάστασης ενός όλο και αυξανόμενου αριθμού μεταναστών/τριών στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο[15] ενέκρινε, τον Δεκέμβριο του 2005, τη **σφαιρική προσέγγιση της μετανάστευσης**. Σύμφωνα με το σχέδιο κειμένου για το ευρωπαϊκό σύμφωνο σχετικά με τη μετανάστευση και το άσυλο, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο «Επανέλαβε την πεποίθησή του ότι το μεταναστευτικό ζήτημα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι των εξωτερικών σχέσεων της Ένωσης και ότι μια αρμονική και αποτελεσματική διαχείριση της μετανάστευσης πρέπει να είναι σφαιρική και, επομένως, να αντιμετωπίζει τόσο την οργάνωση της νόμιμης μετανάστευσης όσο και την καταπολέμηση της παράνομης μετανάστευσης ως μέσων για την προώθηση της συνέργειας μεταξύ της μετανάστευσης και της ανάπτυξης». Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο είναι πεπεισμένο ότι η σφαιρική προσέγγιση της μετανάστευσης έχει νόημα μόνον στο πλαίσιο μιας στενής σύμπραξης με τις χώρες καταγωγής, διέλευσης και προορισμού. Εντούτοις, προκειμένου να καταφέρει η Ευρωπαϊκή Ένωση να διαχειριστεί αυτόν τον μεγάλο όγκο μεταναστών/τριών και να τον εντάξει ομαλά στις κοινωνίες της, προέβη σε μια ισχυρή απόφαση. Στην απόφαση αυτή συνέβαλε, επίσης, η επιθυμία της Ευρωπαϊκής Ένωσης να επιβεβαιώσει ότι οι κανόνες που θα αφορούν τη μετανάστευση και το άσυλο θα είναι σύμφωνοι με τους κανόνες που αφορούν το διεθνές δίκαιο και τον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, ενώ δεν θα διακυβεύονται τα συμφέροντα καθώς και η ασφάλεια των κρατών-μελών της.

Η συγκεκριμένη απόφαση αφορά την έγκριση του **Συμφώνου για τη Μετανάστευση και το Άσυλο**, που πραγματοποιήθηκε στις 17 Ιουνίου του 2008 και βασίζεται σε 5 άξονες (Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2008, σ. 48). Σύμφωνα με το σχέδιο κειμένου σχετικά με το Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για τη Μετανάστευση και το Άσυλο, το συγκεκριμένο σύμφωνο έχει ως σκοπό την:

- οργάνωση της νόμιμης μετανάστευσης, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες, τις ανάγκες και τις δυνατότητες υποδοχής κάθε κράτους-μέλους καθώς και την ενθάρρυνση της ενσωμάτωσης πολιτών τρίτων κρατών,
- καταπολέμηση της παράτυπης μετανάστευσης, εξασφαλίζοντας την επιστροφή των παράτυπων μεταναστών/τριών στις χώρες καταγωγής τους ή στις χώρες διέλευσης,
- ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των συνοριακών ελέγχων,
- συγκρότηση της Ευρώπης ως χώρου ασύλου, και
- δημιουργία σφαιρικής εταιρικής σχέσης με τις χώρες καταγωγής και διέλευσης, ευνοώντας τη συνέργεια μεταξύ μετανάστευσης και ανάπτυξης.

---

15 Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο είναι ένα από τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αποτελείται από τους αρχηγούς κρατών και κυβερνήσεων των κρατών-μελών, τον πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και τον πρόεδρο της Επιτροπής και καθορίζει τις πολιτικές κατευθύνσεις και προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παρά τα εμφανή θετικά βήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για μία περισσότερο οργανωμένη διαχείριση των μεταναστευτικών ρευμάτων και παρά την πρόοδο που σημείωσε η Ευρωπαϊκή Ένωση, αντιμέτωπη με το νέο, για τα τότε δεδομένα, μεταναστευτικό φαινόμενο, το 2015 κλήθηκε να αντιμετωπίσει μια μεταναστευτική κρίση άνευ προηγουμένου. Ιδιαίτερα αυξημένες μεταναστευτικές ροές προσπαθούσαν να περάσουν τα σύνορα των κρατών υποδοχής της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να εγκατασταθούν σε αυτά, ασκώντας τους, με τον τρόπο αυτό, πιέσεις. Η δυσκολία αποτελεσματικής διαχείρισης των μεταναστευτικών ρευμάτων έφερε στην επιφάνεια κάποιες αδυναμίες που υπήρχαν στο ευρωπαϊκό σύστημα διαχείρισής τους.

Ενδεικτικά αναφέρουμε τη δυσκολία των χωρών της βόρειας Ευρώπης να δέχονται μετανάστες/τριες ή την αδυναμία συντονισμού των χωρών στον τρόπο διαχείρισης των ροών, γεγονός που προέκυψε από τις διαφορές μεταξύ των συστημάτων ασύλου των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι έντονες πιέσεις αποφασίστηκε να αντιμετωπιστούν στο πλαίσιο του Κανονισμού του Δουβλίνου,[16] ο οποίος έθετε στις χώρες υποδοχής την αρμοδιότητα να εξετάζουν τις αιτήσεις ασύλου, επιβαρύνοντάς τες με σημαντικό γραφειοκρατικό βάρος και με τη μακροχρόνια παραμονή αλλοδαπών στην επικράτειά τους (Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2008, σ. 49). Στο πλαίσιο των υιοθετούμενων πολιτικών, δινόταν μεγαλύτερη έμφαση σε θέματα ασφάλειας παρά σε ζητήματα κοινωνικής ένταξης. Επιπλέον, ενώ προέκυψαν προσπάθειες μεγαλύτερου **εξορθολογισμού** του συστήματος, αυτές δεν υιοθετήθηκαν καθώς ορισμένα κράτη-μέλη έθεσαν εμπόδια στις μεταρρυθμίσεις.

Η περίοδος που ακολούθησε ήταν ιδιαίτερα δύσκολη, με σημαντικές πιέσεις στα κέντρα υποδοχής μεταναστών/τριών στις χώρες υποδοχής και με γραφειοκρατικές διαδικασίες για την εξέταση ασύλου που διαρκούσαν μήνες, ωθώντας, έτσι, τους/τις μετανάστες/τριες στην αναζήτηση εναλλακτικών οδών μετανάστευσης αφού η νόμιμη οδός δεν ήταν πια εφικτή. Στο πλαίσιο αυτό, το 2020, η Ευρωπαϊκή Ένωση αποφάσισε να προτείνει την υιοθέτηση ενός **Νέου Συμφώνου** σχετικά με τη μετανάστευση. Ως εκ τούτου, στις 23 Σεπτεμβρίου του 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή[17] πρότεινε το «Νέο Σύμφωνο για τη Μετανάστευση και το Άσυλο». Πρόκειται για μια δομή με τρία επίπεδα, όπως περιγράφεται από τον αντιπρόεδρο της

16 Ο Κανονισμός του Δουβλίνου (Κανονισμός αριθ. 604/2013) είναι μια νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης που καθορίζει το κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης που είναι αρμόδιο για την εξέταση της αίτησης των αιτούντων/ουσών άσυλο οι οποίοι/ες αναζητούν διεθνή προστασία δυνάμει της Σύμβασης της Γενεύης για το καθεστώς των προσφύγων και της Οδηγίας Αξιολόγησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

17 Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (αγγλικά: European Commission, γαλλικά: Commission Européenne, αναφέρεται συχνά ως Κομισιόν) είναι θεσμικό όργανο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει νέες ευρωπαϊκές νομοθετικές πράξεις, τις οποίες υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αποτελεί συγχρόνως εκτελεστικό όργανο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αρμόδιο για την εφαρμογή των κοινών πολιτικών και την εξασφάλιση της εφαρμογής της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, ενώ, παράλληλα, διαχειρίζεται τα προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και τον οικονομικό προϋπολογισμό της.

Ευρωπαϊκής Επιτροπής Μαργαρίτη Σχοινά. Η συγκεκριμένη δομή περιλαμβάνει την «εξωτερική διάσταση, τη διαχείριση των εξωτερικών συνόρων και τους εσωτερικούς κανόνες, που εξασφαλίζουν την αλληλεγγύη στα κράτη-μέλη που αντιμετωπίζουν την πίεση της μετανάστευσης». Πιο συγκεκριμένα:

- Όσον αφορά την «εξωτερική διάσταση», που μπορεί να θεωρηθεί ως το «θεμέλιο» του Νέου Συμφώνου, τα κράτη καλούνται να βελτιώσουν τις σχέσεις τους με τις χώρες προέλευσης.
- Το δεύτερο επίπεδο αφορά την ενδυνάμωση των εξωτερικών συνόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Αντίστοιχα, ο «τρίτος όροφος» προτείνει κανόνες για την ανάληψη και τη δίκαιη κατανομή των ευθυνών μεταξύ των κρατών-μελών, καθώς και για την προώθηση της αλληλεγγύης μεταξύ τους.

Παράλληλα, με βάση το Νέο Σύμφωνο για τη Μετανάστευση, θεσπίζεται η έννοια της ευέλικτης αλληλεγγύης, καθώς δίνεται η ευχέρεια στα κράτη-μέλη να μην επιτρέψουν τη μετεγκατάσταση στο έδαφός τους των αιτούντων/ουσών άσυλο και αναγνωρισμένων προσφύγων. Για να συμβεί όμως αυτό, τα κράτη-μέλη θα οφείλουν να συνεισφέρουν μέσω διοικητικής ή χρηματοοικονομικής βοήθειας για την αντιμετώπιση των μεταναστευτικών ροών.

Στο Νέο Σύμφωνο αναφέρονται, επίσης, τα νέα κριτήρια για τις μετεγκαταστάσεις, με έμφαση κυρίως στις οικογενειακές σχέσεις. Κύριο ρόλο, δηλαδή, διαδραματίζει ο θεσμός της οικογενειακής επανένωσης. Επιπλέον, η διαδικασία παροχής ασύλου τυγχάνει ιδιαίτερης προσοχής αφού γίνεται λόγος για ένα νέο σύστημα επιτήρησης των σταδίων της αίτησης ασύλου, ώστε να γίνεται ο απαραίτητος έλεγχος της τήρησης των σωστών διαδικασιών και να προλαμβάνεται η όποια παραβίαση της αρχής της μη επαναπροώθησης (non-refoulement).

Ωστόσο, και το νέο αυτό σύμφωνο φάνηκε σταδιακά ότι μπορεί να έχει περιθώρια σημαντικής βελτίωσης καθώς, ενδεικτικά, αναδείχθηκε η ανάγκη για μια πιο ρεαλιστική και αποτελεσματική διαχείριση των παράτυπων μεταναστευτικών ροών με μακροπρόθεσμες βιώσιμες λύσεις.

Κανονισμός «Δουβλίνο ΙΙ» και «Δουβλίνο ΙΙΙ»

Έως τη δεκαετία του 1980, οι μεταναστευτικές ροές δεν αποτελούσαν προτεραιότητα των κρατών-μελών της τότε Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ΕΟΚ) και έτσι δεν είχε χαραχθεί κοινή πολιτική σχετικά με τη μετανάστευση και το άσυλο. Κατά την περίοδο αυτή, πολιτικές σχετικές με τους/τις πρόσφυγες απασχολούσαν έμμεσα την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, κυρίως διασφαλίζοντας τα κοινωνικά και οικονομικά τους δικαιώματα ως νόμιμων εγκατεστημένων σε ένα κράτος-μέλος της τότε Ευρωπαϊκής Κοινότητας, στο πλαίσιο αντιμετώπισης μεταναστών/τριών από τρίτες χώρες.

Μετά τη δεκαετία του 1980, η ΕΟΚ εστίασε την προσοχή της στην ανάγκη για μια συντονισμένη πολιτική των κρατών-μελών της όσον αφορά την παροχή ασύλου και τη διαχείριση των μεταναστευτικών ροών. Αυτή η απόφαση επηρεάστηκε από αρκετούς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της αύξησης της παράτυπης μετανάστευσης αλλά και της απόφασης των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας για ελεύθερη μετακίνηση των πολιτών τους. Αυτή η ελευθερία, αν και δεν εφαρμοζόταν στους/στις πολίτες τρίτων χωρών, επέτρεψε τη δευτερογενή μετακίνηση, δηλαδή τη δυνατότητά τους να εγκαταλείπουν το κράτος υποδοχής και να μεταβαίνουν σε άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Κατ' αρχάς, έγινε η προσπάθεια να δημιουργηθεί μια εναρμονισμένη προσέγγιση των κρατών-μελών έναντι της νέας μαζικής μετανάστευσης μέσω μιας διακυβερνητικής δομής συνεργασίας, όπως το Σένγκεν, η ομάδα Trevi και άλλες ad hoc ομάδες μετανάστευσης. Λόγω του άτυπου χαρακτήρα των δομών αυτών, η διαχείρισή τους παρέμεινε σε επίπεδο κρατών-μελών χωρίς να εισαχθεί νέα νομοθεσία σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Όλες οι προσπάθειες για εύρεση κοινής πολιτικής οδήγησαν τα κράτη-μέλη στη σύναψη της Σύμβασης του Δουβλίνου, στις 15 Ιουνίου του 1990, η οποία εφαρμόστηκε όμως το 1997 και έθετε κανόνες σχετικά με τη χάραξη κοινής πολιτικής γραμμής για την εξέταση αιτήσεων ασύλου, τις διαδικασίες ασύλου, τις συνθήκες υποδοχής και τους κανόνες αναγνώρισης προσφύγων. Ανέδειξε το κράτος που θα είναι υπεύθυνο για την εξέταση των αιτήσεων ασύλου, ειδικότερα το πρώτο κράτος εισόδου του/της πολίτη τρίτης χώρας. Επίσης, εισήγαγε κριτήρια προτεραιότητας για την αναγνώριση δικαιούχων διεθνούς προστασίας, με έμφαση στην οικογενειακή ενότητα. Για παράδειγμα, σε περιπτώσεις ασυνόδευτων ανηλίκων, η αίτησή τους εξεταζόταν από το κράτος στο οποίο διέμενε μόνιμα κάποιο μέλος της οικογένειάς τους. Επιπλέον, κρίνονταν αιτήσεις ασύλου ασυνόδευτων ανηλίκων ακόμα από κράτος-μέλος στο όποιο διέμενε κάποιος/α συγγενής τους (όχι μόνο δηλαδή η οικογένεια με τη στενή έννοια του όρου).

Παρά τις προσπάθειες εναρμόνισης, δημιουργήθηκαν ανισότητες στη διαχείριση των μεταναστευτικών ροών μεταξύ των κρατών-μελών. Η υιοθέτηση διαφορετικών θεσμικών πλαισίων και διαδικασιών δημιούργησε πίεση στα συστήματα ασύλου των χωρών υποδοχής. Όπως αναφέραμε, υπεύθυνο κράτος για την εξέταση αιτήματος ασύλου οριζόταν το πρώτο κράτος υποδοχής. Οι ανισότητες μεταξύ των κρατών της κεντρικής Ευρώπης και της περιφέρειας επιδεινώθηκαν λόγω των νέων παράτυπων διαδρόμων μετανάστευσης που προέκυψαν λόγω των αυστηρών ελέγχων στα αεροδρόμια της ΕΕ. Αυτό οδήγησε στην αύξηση της παράτυπης εισόδου στην ευρωπαϊκή ήπειρο μέσω άλλων χερσαίων και θαλάσσιων οδών. Με αυτόν τον τρόπο, τα κράτη της Μεσογείου είχαν να αντιμετωπίσουν πληθώρα αιτήσεων ασύλου και, σε συνδυασμό με τις καθυστερήσεις στις γραφειοκρατικές διαδικασίες, δυσκολεύονταν στη διαχείριση των ροών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να ζητήσουν επιπρόσθετα μέτρα. Αυτά περιλαμβάνουν τη δίκαιη κατανομή της ευθύνης (burden



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Romain Dancre

sharing) σχετικά με την εξέταση των αιτήσεων ασύλου και την αναθεώρηση του μέτρου που αφορά την εξέταση των αιτήσεων ασύλου από τη χώρα υποδοχής, εκτός από εξαιρέσεις για λόγους ευχερέστερης προστασίας ή ύπαρξης βιώσιμης λύσης του/της αιτούντος/ούσας.

Λαμβάνοντας υπόψη την πίεση που υπέστησαν ορισμένα κράτη, αποφασίστηκε η αναδιαμόρφωση της Συνθήκης του Δουβλίνου («Δουβλίνο ΙΙ»). Ύστερα από τέσσερα χρόνια διαπραγματεύσεων, καθώς τα κράτη δυσκολεύονταν να συμφωνήσουν σε μια κοινή πορεία για την αναθεώρηση –κυρίως κράτη όπως η Ελλάδα, η Μάλτα, η Ιταλία, η Ισπανία ή η Κύπρος που είχαν υποστεί το δυσανάλογο βάρος διαχείρισης– η Επιτροπή αποφάσισε, αντί να προβεί σε μια δραστική επανεξέταση του Κανονισμού «Δουβλίνο ΙΙ», να ενδυναμώσει την αποτελεσματικότητα του συστήματος παροχής ασύλου μέσω αλλαγών σε επιμέρους διατάξεις.

Η βασική αλλαγή που εισήχθη με τον Κανονισμό «Δουβλίνο ΙΙΙ», που αποτελεί την αναθεώρηση του προηγούμενου Κανονισμού «Δουβλίνο ΙΙ», ήταν η **επέκταση του ορισμού της οικογένειας** των αιτούντων/ουσών. Συνεπώς, αυτή η έννοια δεν οριοθετείται μόνο με βάση σύζυγο, γονείς και παιδιά, αλλά καλύπτονται και ευρύτερα μέλη της οικογένειας, όπως θείοι, παππούδες, αδέλφια κ.ά. Αυτή η αλλαγή στα κριτήρια εξέτασης των αιτήσεων ασύλου είναι προς όφελος των αιτούντων/ουσών. Επιπλέον, ο Κανονισμός «Δουβλίνο ΙΙΙ» στοχεύει στην ανακούφιση των χωρών υποδοχής που έχουν επιβαρυνθεί από τις μεγάλες μεταναστευτικές ροές. Έτσι εξηγείται η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αναστολή των μετα-

φορών μεταναστών/τριών σε μια χώρα όταν αυτή έχει να αντιμετωπίσει μεγάλο βάρος μεταναστευτικών ροών, η οποία είχε τη στήριξη του Κοινοβουλίου αλλά όχι του Συμβουλίου, παρά τις υποστηρικτικές θέσεις χωρών όπως η Ελλάδα, η Ιταλία και άλλες χώρες του νότου.

Καθώς οι διαπραγματεύσεις προχωρούσαν, τα κράτη οδηγήθηκαν στην ίδρυση του «**Μηχανισμού έγκαιρης προειδοποίησης, προετοιμασίας και διαχείρισης κρίσεων**». Στο πλαίσιο αυτό, αν ένα κράτος βρισκόταν υπό έντονες πιέσεις λόγω τεράστιων ροών, είχε τη δυνατότητα να υποβάλει ένα πρόγραμμα δράσης στην Επιτροπή και το Συμβούλιο, προκειμένου να μπορεί να εποπτεύεται από αυτά τα όργανα σχετικά με τα μέτρα για την αντιμετώπιση των πιέσεων. Νωρίτερα, το 2012, το Συμβούλιο, προκειμένου να βοηθήσει τα κράτη-μέλη που αντιμετώπιζαν κύματα μεταναστευτικών ροών και συνεπώς δυσκολίες διαχείρισης του συγκεκριμένου φαινομένου, έθεσε στο τραπέζι τη σύσταση ενός Κοινού Πλαισίου Αλληλεγγύης. Αυτό το κοινό πλαίσιο περιλάμβανε μέτρα που θα βοηθούσαν στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των κρατών υποδοχής και, κυρίως, όσον αφορά τα συστήματα παροχής ασύλου τους. Όμως, η νέα αυτή κοινή πολιτική δεν προέβλεπε την αναστολή μεταφορών προς τα κράτη υποδοχής, και οι προϋποθέσεις που έθετε καθιστούσαν δύσκολη την ενεργοποίησή της.

Σύνδεση των Κανονισμών «Δουβλίνο ΙΙ» και «Δουβλίνο ΙΙΙ» με τη Συνθήκη Σένγκεν

Βασικός θεσμικός πυλώνας και προϋπόθεση των Κανονισμών «Δουβλίνο ΙΙ» και «Δουβλίνο ΙΙΙ» αποτελεί η Συνθήκη Σένγκεν. Ο χώρος Σένγκεν αποτελεί μια ιδέα που εμφανίστηκε το 1985 και πήρε το όνομά του από ένα χωριό του Λουξεμβούργου, το χωριό Σένγκεν, στο οποίο υπογράφηκε η συγκεκριμένη σύμβαση. Αρχικά, το Λουξεμβούργο, η Γαλλία, η τότε Δυτική Γερμανία, η Ολλανδία και το Βέλγιο υπέγραψαν τη συμφωνία. Κατά τη διάρκεια των χρόνων, ολοένα και περισσότερα κράτη συμπεριλήφθηκαν στη συμφωνία, καθιστώντας τη Συνθήκη Σένγκεν αναπόσπαστο μέρος της νομοθεσίας για τη μετακίνηση των πολιτών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μέχρι σήμερα, 26 κράτη αποτελούν τα συμβαλλόμενα μέρη, μερικά εκ των οποίων δεν είναι μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως η Νορβηγία, η Ελβετία και η Ισλανδία. Η ιδέα που κατέστησε δυνατή τη δημιουργία του χώρου Σένγκεν ήταν η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου όπου οι άνθρωποι, κυρίως οι Ευρωπαίοι/ες πολίτες, θα μπορούσαν να μετακινούνται ελεύθερα χωρίς την εφαρμογή ελέγχων.

Πιο συγκεκριμένα, ο χώρος Σένγκεν οδήγησε στη δημιουργία κοινών εξωτερικών συνόρων, δηλαδή των συνόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ως εκ τούτου, δεν πραγματοποιούνται πλέον συνοριακοί έλεγχοι στα σύνορα των χωρών που έχουν προσχωρήσει σε αυτήν τη συμφωνία, με τα κράτη που ανήκουν στον χώρο Σένγκεν να αναλαμβάνουν τα ίδια τον έλεγχο των εξωτερικών συνόρων και τη διασφάλιση της ασφάλειας εντός του χώρου αυτού. Παρ' όλο που αυτά τα εξωτερικά κοινά σύνορα παραμένουν ανοιχτά για άτομα που είτε αναζητούν καταφύγιο από πολέμους ή διώξεις είτε επιθυμούν να εισέλθουν στην Ευρώπη για εύρεση

εργασίας, υπάρχουν εξαιρέσεις κατά τις οποίες μπορούν να πραγματοποιηθούν διασυνοριακοί έλεγχοι.

Επιπλέον, οι διασυνοριακοί έλεγχοι επεκτείνονται και σε λιμάνια και αεροδρόμια με σκοπό να ελέγχεται εάν ένα άτομο είναι ο/η νόμιμος/η κάτοχος του εισιτηρίου του/της. Για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων στα εξωτερικά σύνορα, εφαρμόζονται το Σύστημα Πληροφοριών Σχετικά με τις Θεωρήσεις (VIS) και το Σύστημα Πληροφοριών Σένγκεν (SIS). Παράλληλα, υπάρχει το σύστημα θεώρησης διαβατήριων για τους/τις πολίτες τρίτων χωρών που εισέρχονται σε ευρωπαϊκά εδάφη, το οποίο χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της εισόδου και διαμονής τους για περίοδο έως τρεις μήνες. Σχετικά με τα εξωτερικά σύνορα, οι πολίτες της Ένωσης μπορούν να υποβληθούν σε ελέγχους για την επαλήθευση της ταυτότητάς τους με βάση τα ταξιδιωτικά τους έγγραφα.

Οι πολίτες που δεν είναι υπήκοοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπόκεινται σε πιο αυστηρούς ελέγχους κατά την είσοδό τους σε ένα κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά την άφιξή τους, πρέπει να δείχνουν έγκυρα έγγραφα, όπως ταξιδιωτικό διαβατήριο, θεώρηση ή άδεια διαμονής, και να αποδεικνύουν τη διαθεσιμότητα οικονομικών πόρων για την περίοδο της παραμονής τους ή να εξηγούν τους λόγους για τη διαμονή τους στην εκάστοτε χώρα. Όπως αναφέρεται και στο άρθρο 77, παρ. 1 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ): «Η Ένωση αναπτύσσει πολιτική με στόχο: α) να εξασφαλίζεται η απουσία οποιουδήποτε ελέγχου προσώπων, ανεξαρτήτως ιθαγένειας, κατά τη διέλευση των εσωτερικών συνόρων, και β) να εξασφαλίζεται ο έλεγχος των προσώπων και η αποτελεσματική εποπτεία της διέλευσης των εξωτερικών συνόρων» (Νικολακοπούλου-Στεφάνου & Μαραβέγιας, 2016, σ. 461).

Συμπεραίνεται, επομένως, ότι τα εσωτερικά σύνορα καταργούνται αποκλειστικά για όσα κράτη είναι μέρη του χώρου Σένγκεν. Η εξαίρεση ορισμένων κρατών-μελών από ορισμένες πτυχές της Συνθήκης Σένγκεν οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών πολιτικών και της προτεραιότητας για διατήρηση του ελέγχου στα εσωτερικά τους σύνορα. Η αυτοεξαίρεση ορισμένων κρατών-μελών, όπως είναι η Δανία και το Ηνωμένο Βασίλειο, με ειδικά πρωτόκολλα, και η επιλεκτική συμμετοχή άλλων χωρών, όπως είναι η Ιρλανδία, αποτελεί παράδειγμα πώς ορισμένα κράτη-μέλη διατηρούν ευελιξία στις σχέσεις τους με τον χώρο Σένγκεν. Επιπλέον, άλλα κράτη πρέπει να πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις πριν ενταχθούν στον χώρο Σένγκεν, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων για την ασφάλεια των συνόρων τους και την ικανότητά τους να εφαρμόσουν τους κοινούς κανόνες του Σένγκεν. Τέλος, η συμμετοχή τρίτων χωρών, όπως είναι η Νορβηγία, η Ισλανδία, η Ελβετία και το Λιχτενστάιν, στη Συνθήκη Σένγκεν είναι ένα παράδειγμα πώς κράτη μη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι συνδεδεμένα με τον χώρο Σένγκεν για τη διευκόλυνση της ελεύθερης κυκλοφορίας των πολιτών.

Οι περιορισμοί που αντιμετωπίζουν τα κράτη-μέλη του χώρου Σένγκεν απορρέουν από την αρχή της αμοιβαίας εμπιστοσύνης και έχουν σημαντικές επιπτώ-

σεις τόσο σε εθνικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο. Η αμοιβαία εμπιστοσύνη αντιπροσωπεύει τη θεμελιώδη αρχή στην οποία βασίζεται ο χώρος Σένγκεν, καθώς κάθε κράτος-μέλος πρέπει να εμπιστεύεται τα άλλα κράτη ότι θα εφαρμόζουν τους κοινούς κανόνες και ότι θα προστατεύουν τα εξωτερικά σύνορα της ζώνης Σένγκεν. Οι περιορισμοί αυτοί επιτρέπουν στα κράτη-μέλη να συμμετέχουν σε ένα κοινό σύστημα διαχείρισης των εξωτερικών συνόρων και να συνεργάζονται για την αποτελεσματική εφαρμογή των κοινών προτύπων ασφάλειας και μετανάστευσης. Εάν ένα κράτος-μέλος αποτύχει να φυλάξει αποτελεσματικά τα εξωτερικά σύνορα της ζώνης Σένγκεν, υπάρχει ο κίνδυνος να αντιμετωπίσει μέτρα, όπως η επαναφορά των ελέγχων στα εσωτερικά σύνορα ή ο αποκλεισμός από τον χώρο Σένγκεν, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνοχή και η ασφάλεια της ζώνης. Ωστόσο, τα συμμετέχοντα κράτη, παρά τους σημαντικούς περιορισμούς στην κυριαρχία τους, παραμένουν αποκλειστικά αρμόδια για τον καθορισμό των συνόρων τους (Νικολακοπούλου-Στεφάνου & Μαραβέγιας, 2016, σ. 462).

Η Συνθήκη Σένγκεν παρέχει τη δυνατότητα στα κράτη-μέλη να επαναφέρουν προσωρινά τους ελέγχους στα εσωτερικά σύνορά τους για περίοδο έως έξι μηνών, κυρίως για λόγους ασφαλείας. Επιπλέον, σε περιόδους σημαντικών κρίσεων, οι διασυνοριακοί έλεγχοι μπορούν να διαρκέσουν έως και δύο έτη. Έτσι, πολλά κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρά την ιδιότητά τους ως μέλη του χώρου Σένγκεν, αποφάσισαν να ενισχύσουν τους ελέγχους στα σύνορά τους. Κάποια κράτη αποφάσισαν ακόμα και να κλείσουν τα σύνορά τους για ένα χρονικό διάστημα, με στόχο να περιορίσουν τις μεταναστευτικές ροές προς το εσωτερικό της χώρας τους. Σύμφωνα με το άρθρο 79 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), τα κράτη-μέλη έχουν την αρμοδιότητα να ορίζουν τον όγκο της μετανάστευσης ατόμων τρίτων χωρών που εισέρχονται στην επικράτειά τους, είτε αυτή η μετανάστευση έχει ως στόχο την αναζήτηση εργασίας είτε όχι, αναλόγως των αναγκών και των περιστάσεων στη χώρα υποδοχής.

Frontex

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Συνοριοφυλακής και Ακτοφυλακής, γνωστός επίσης ως Frontex, είναι ένας σημαντικός οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Έχει ως κύριο καθήκον την προστασία των εξωτερικών συνόρων της Ένωσης και ασχολείται ευθέως με θέματα μετανάστευσης και ασύλου. Ιδρύθηκε βάσει του Κανονισμού 2007/2004 του Συμβουλίου και αποτελεί έναν εκτελεστικό ευρωπαϊκό μηχανισμό. Ο Οργανισμός Frontex χρηματοδοτείται μέσω συνεισφορών από τις χώρες που συνδέονται με τον χώρο Σένγκεν και μέσω του προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Έχει ως αποστολή τη διαχείριση των μεταναστευτικών ροών και των συνόρων, καθώς και την καταπολέμηση του διασυνοριακού εγκλήματος. Το άρθρο 4, παράγραφος 2 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ) επιβεβαιώνει την αρχή της επικουρικότητας, δηλαδή την αρχή ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση σέβεται το γεγονός ότι τα κράτη-μέλη είναι αρμόδια για την εθνική τους ασφάλεια. Αυτό σημαίνει ότι

η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν παρεμβαίνει στις λειτουργίες του κάθε κράτους-μέλους σχετικά με την ασφάλεια, τη δημόσια τάξη και την εδαφική ακεραιότητα.

Η λειτουργία του οργανισμού Frontex είναι απόλυτα συμβατή με την προαναφερθείσα διάταξη. Παρεμβαίνει μόνο για θέματα που αφορούν τα εξωτερικά σύνορα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και μόνο εάν υπάρχει αίτηση από το αντίστοιχο κράτος-μέλος. Η συμμετοχή των κρατών-μελών στις δράσεις του Frontex είναι εθελοντική, αλλά η αποτελεσματικότητά του θα μπορούσε να ενισχυθεί αν τα κράτη συμμετείχαν υποχρεωτικά, συνεισφέροντας σε οικονομικούς, διοικητικούς, τεχνολογικούς και τομείς ασφάλειας ή ασύλου, ανάλογα με τις δυνατότητές τους. Επιπλέον, τα κράτη πρέπει να παρέχουν πληροφορίες στον Frontex για θέματα ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων εθνικής αρμοδιότητας, όταν αυτό απαιτείται.

1.4.3 | Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για το άσυλο[18]

Στην Ελλάδα, η εφαρμογή της νομοθεσίας για την παροχή ασύλου και άλλων μορφών διεθνούς προστασίας αποτελεί αποστολή της Υπηρεσίας Ασύλου και των Διευθύνσεών της.

Η Υπηρεσία Ασύλου συστάθηκε με τον Ν. 3907/2011, ξεκίνησε την επιχειρησιακή της λειτουργία στις 7.6.2013. Πλέον λειτουργεί σε επίπεδο Γενικής Διεύθυνσης της Γενικής Γραμματείας Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, και έχει ως στρατηγικούς στόχους την εφαρμογή της νομοθεσίας περί ασύλου και των λοιπών μορφών διεθνούς προστασίας των αλλοδαπών και ανιθαγενών, την υποστήριξη του σχεδιασμού και της χάραξης της πολιτικής της χώρας σχετικά με τη χορήγηση ασύλου ή άλλων μορφών διεθνούς προστασίας, καθώς και την παρακολούθηση και αξιολόγηση της υλοποίησης αυτής.

Αναλυτικά, αποστολή της είναι η εφαρμογή της νομοθεσίας για την παροχή ασύλου και άλλων μορφών διεθνούς προστασίας σε πολίτες τρίτων χωρών και ανιθαγενείς που έχουν εγκαταλείψει τη χώρα καταγωγής τους λόγω δικαιολογημένου φόβου δίωξης για λόγους φυλετικούς, θρησκευτικούς, εθνικής καταγωγής, πολιτικών πεποιθήσεων ή συμμετοχής σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα, ή οι οποίοι/ες κινδυνεύουν να υποστούν σοβαρή βλάβη στη χώρα καταγωγής ή προηγούμενης συνήθους διαμονής τους (θανατική ποινή ή εκτέλεση, βασανιστήρια ή απάνθρωπη ή εξευτελιστική μεταχείριση ή τιμωρία, προσωπική απειλή λόγω διεθνούς ή εμφύλιας σύρραξης).

---

18 Τα κεφάλαια που ακολουθούν, έχουν συνταχθεί βάσει πληροφοριών και δεδομένων που μπορείτε να βρείτε σε πλήρη ανάπτυξη στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου: https://migration.gov.gr/ Επιπλέον, η ισχύς και εγκυρότητα των αναφερομένων διασταυρώθηκε με την πολύτιμη βοήθεια των υπηρεσιών του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου.

Επιπλέον, η Υπηρεσία είναι αρμόδια για την καταγραφή και χορήγηση άδειας διαμονής σε δικαιούχους προσωρινής προστασίας, λόγω μαζικής εισροής εκτοπισθέντων/εισών αλλοδαπών.

Συγκροτείται από 5 Διευθύνσεις (Υποστήριξης, Επιστροφών και Ανακλήσεων, Αττικής, Περιφερειακών Υπηρεσιών, Νήσων Αιγαίου), ενώ ως περιφερειακές της υπηρεσίες λειτουργούν σε επίπεδο Τμήματος τα Περιφερειακά Γραφεία Ασύλου (ΠΓΑ) και τα Αυτοτελή Κλιμάκια Ασύλου (ΑΚΑ).

Η Υπηρεσία Ασύλου παραλαμβάνει, εξετάζει και κρίνει σε πρώτο βαθμό, βάσει της εθνικής νομοθεσίας και των διεθνών υποχρεώσεων της χώρας, τις αιτήσεις διεθνούς προστασίας που υποβάλλονται εντός της επικράτειας. Επίσης, συνεργάζεται με διεθνείς οργανισμούς και την Ευρωπαϊκή Ένωση στους τομείς δραστηριότητάς της. Επιπλέον, η Υπηρεσία είναι αρμόδια για την παραλαβή αιτημάτων Προσωρινής Προστασίας και για τη χορήγηση άδειας διαμονής σε δικαιούχους προσωρινής προστασίας, λόγω μαζικής εισροής εκτοπισθέντων/εισών αλλοδαπών.

Αναφορικά με τις χορηγούμενες άδειες διαμονής, ο/η αιτών/ούσα άσυλο στην Ελλάδα, αφού λάβει κατόπιν εξέτασης της αίτησής του/της καθεστώς διεθνούς προστασίας, δικαιούται άδειας διαμονής είτε με ισχύ τριών ετών, αν αναγνωρίστηκε ως πρόσφυγας είτε με ισχύ δύο ετών, αν αναγνωρίστηκε ως δικαιούχος επικουρικής προστασίας – με δυνατότητα ανανέωσης υπό προϋποθέσεις και στις δύο περιπτώσεις. Και στις δύο κατηγορίες δικαιούχων διεθνούς προστασίας παρέχεται πρόσβαση στην αγορά εργασίας, στην εκπαίδευση, στην κοινωνική πρόνοια και στην ιατρική περίθαλψη, υπό τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις όπως στους/στις Έλληνες/ίδες πολίτες. Για παράδειγμα, ο/η αιτών/ούσα άσυλο που, τελικώς, αναγνωρίζεται ως πρόσφυγας έχει δικαίωμα να φοιτήσει σε ελληνικό πανεπιστήμιο και να εργαστεί νόμιμα.

Για να φτάσει όμως κάποιος/α στο σημείο της αναγνώρισης, χρειάζεται να καταθέσει αίτηση διεθνούς προστασίας (αίτημα ασύλου) πλέον στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης στα νησιά (στις Κλειστές Ελεγχόμενες Δομές σε Λέσβο, Χίο, Σάμο, Κω, Ρόδο, Λέρο) και στον Έβρο. Αρχικό αίτημα μπορεί, επίσης, να υποβληθεί και στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης στη Μαλακάσα και στα Διαβατά. Η αίτηση διεθνούς προστασίας κατατίθεται αυτοπροσώπως και είναι δωρεάν για όλους/ες. Αφού γίνει η καταγραφή, θα ακολουθήσει η διαδικασία υποβολής αίτησης ασύλου με τη συνδρομή διερμηνέων, ώστε οι αιτούντες/ούσες να μπορούν να χρησιμοποιήσουν γλώσσα που κατανοούν. Σε όλα τα στάδια εξέτασης του αιτήματος, με βασικότερο αυτό της συνέντευξης, οι αιτούντες/ούσες μπορούν να ζητήσουν τη συνδρομή διερμηνέων προς διευκόλυνση της επικοινωνίας.

Τα αιτήματα διεθνούς προστασίας που δεν γίνονται δεκτά σε πρώτο βαθμό εξετάζονται διοικητικά σε δεύτερο βαθμό από την Αρχή Προσφυγών, η οποία ιδρύθηκε, επίσης, με τον νόμο 3907/2011. Στο πλαίσιο των διαδικασιών σε δεύτερο βαθμό ενώπιον των Επιτροπών Προσφυγών, στους/στις αιτούντες/ούσες παρέχεται δωρεάν νομική συνδρομή.

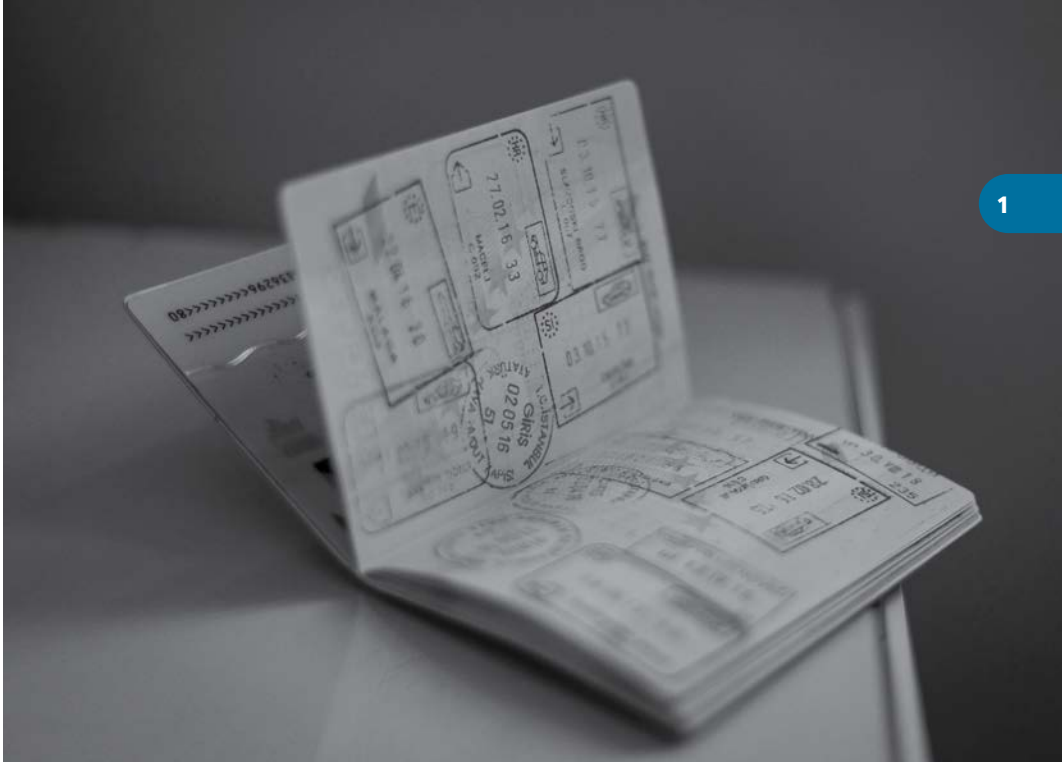
1.4.4 | Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο για τη νόμιμη μετανάστευση

Η κωδικοποίηση της μεταναστευτικής νομοθεσίας, με τον νέο Κώδικα Μετανάστευσης (Ν. 5038/2023), συντάχθηκε με σκοπό: α) τη συγκέντρωση των διατάξεων της μεταναστευτικής νομοθεσίας, β) την εναρμόνιση με τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και γ) την απλούστευση του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου και την αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών που είχαν διαπιστωθεί κατά την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας. Πριν τον νέο κώδικα, τα σχετικά νομοθετήματα βρίσκονταν σκόρπια σε νόμους, καθιστώντας δύσκολο το έργο της εφαρμογής και του ελέγχου.

Ειδικότερα, με τον νέο Κώδικα, απλοποιήθηκαν περαιτέρω οι διαδικασίες για την έκδοση αδειών διαμονής, μειώθηκαν οι κατηγορίες αδειών διαμονής και αυξήθηκε ο χρόνος διάρκειάς τους, επανεξετάστηκαν οι όροι πρόσβασης στην αγορά εργασίας και διευκολύνθηκε η πρόσβαση στο καθεστώς επί μακρόν διαμένοντος/ουσας. Επιπλέον, υιοθετήθηκε ένα πλέγμα προστασίας των παιδιών και ένα ειδικό ευνοϊκό καθεστώς διαμονής για τη «**δεύτερη γενιά**» μεταναστών/τριών, ώστε να διευκολύνεται η ενταξιακή προοπτική της και να μην παραμένει δέσμια των γενικών διαδικασιών και προϋποθέσεων ανανέωσης των αδειών διαμονής, κινδυνεύοντας ανά πάσα στιγμή να χάσει τη νομιμότητα της διαμονής της. Για παράδειγμα, παλαιότερα, σε περίπτωση που ενηλικιωνόταν κάποιος/α ανήλικος/η πολίτης τρίτης χώρας, έπρεπε να σπουδάσει ή να δουλέψει σε καθεστώς εξαρτημένης εργασίας, αλλιώς κινδύνευε με απέλαση. Η έλλειψη συγκεκριμένου νομικού πλαισίου για τη «δεύτερη γενιά» είχε ως αποτέλεσμα αρκετοί/ές ενηλικιωθέντες/είσες να μένουν χωρίς χαρτιά. Σήμερα, μεταβλήθηκαν οι προϋποθέσεις διασφάλισης της νομιμότητας της διαμονής της δεύτερης γενιάς, καθώς παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης στην άδεια διαμονής πολιτών τρίτων χωρών, ανεξαρτήτως της νομιμότητας ή του νομιμοποιητικού τίτλου που κατέχουν και εφόσον υφίσταται επιτυχής ολοκλήρωση έξι τάξεων ελληνικού σχολείου πριν τη συμπλήρωση του 23ου έτους της ηλικίας τους.

Επίσης, ο Κώδικας διέπεται από τις αρχές της ισότητας και της μη διάκρισης λόγω φυλής, φύλου, γλώσσας ή θρησκείας και με σεβασμό στις ιδιαιτερότητές τους, ενώ βασίζεται στην κοινωνική δικαιοσύνη με ιδιαίτερη έμφαση στα δικαιώματα των παιδιών. Σημαντική νομοθετική ρύθμιση αποτελεί η λειτουργία ενός παράλληλου συστήματος επαναφοράς σε καθεστώς νομιμότητας ή νομιμοποίησης των πολιτών τρίτων χωρών (εξαιρετικοί λόγοι), οι οποίοι διαμένουν πέραν της επταετίας στη χώρα, γεγονός που στοιχειοθετείται από σχετικά έγγραφα. Αυτό που χρειάζεται να αποδείξει ο/η αιτών/ούσα άδειας διαμονής λόγω επταετίας είναι η συνεχής για επτά έτη διαμονή στην ελληνική επικράτεια.

Επιπλέον, θεσπίστηκε ένα σύνολο δικαιωμάτων για τα οποία κατοχυρώνεται η ίση μεταχείριση των πολιτών ενός κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των πολιτών τρίτων χωρών που δεν έχουν ακόμα αποκτήσει το καθεστώς του/της επί μακρόν διαμένοντος/ουσας, αλλά είτε έγιναν δεκτοί/ές στην επικράτεια κράτους-μέλους για να εργασθούν ενώ διαμένουν και εργάζονται νόμιμα σε αυτό είτε έγιναν δεκτοί/ές σε αυτό



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Global Residence Index

για άλλους λόγους, πλην της εργασίας (π.χ. οικογενειακή επανένωση), και στη συνέχεια τους δόθηκε πρόσβαση στην αγορά εργασίας του κράτους-μέλους σύμφωνα με άλλες διατάξεις του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου.

Ειδικότερα, το δικαίωμα ίσης μεταχείρισης με τους/τις ημεδαπούς/ές που παρέχεται στους/στις πολίτες τρίτων χωρών-κατόχους ενιαίας άδειας διαμονής, με τη διατήρηση, όπου προβλέπεται, συγκεκριμένων παρεκκλίσεων ή επιφυλάξεων της ειδικότερης εθνικής νομοθεσίας, αφορά τους εξής τομείς:

α Τους **όρους απασχόλησης**, συμπεριλαμβανομένου του κατώτατου επιτρεπόμενου ορίου ηλικίας για εργασία, τις συνθήκες εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της αμοιβής και της απόλυσης, του ωραρίου εργασίας, των αδειών και αργιών, καθώς και της υγιεινής και ασφάλειας στον τόπο εργασίας. **Ημεδαποί/ές και αλλοδαποί/ές επιβάλλεται να εργάζονται υπό τους ίδιους όρους εργασίας**.

β Το **δικαίωμα στην απεργία** και στην ανάληψη συνδικαλιστικής δράσης, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και της εγγραφής και συμμετοχής σε οργάνωση εργαζομένων ή εργοδοτών/τριών ή σε οποιαδήποτε οργάνωση της οποίας τα μέλη ασκούν συγκεκριμένο επάγγελμα, συμπεριλαμβανομένων των πλεονεκτημάτων που παρέχονται από τις οργανώσεις αυτές, μεταξύ των οποίων το δικαίωμα διαπραγμάτευσης και σύναψης συλλογικών συμβάσεων, με την επιφύλαξη των διατάξεων για τη δημόσια τάξη και τη δημόσια ασφάλεια.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Τον Νέο Κώδικα Μετανάστευσης μπορείτε να τον βρείτε στον εξής σύνδεσμο: *ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ* (migration.gov.gr)

Διαβάστε με προσοχή τα περιεχόμενα του νομοθετικού κειμένου. Επιλέξτε ένα θέμα που σας ενδιαφέρει περισσότερο και μελετήστε με προσοχή τι προβλέπει ο Νέος Κώδικας Μετανάστευσης σε σχέση με αυτό.

γ Την **εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση**. Το δικαίωμα ίσης μεταχείρισης παρέχεται σε πολίτες τρίτων χωρών οι οποίοι/ες εργάζονται ή εργάζονταν στο παρελθόν και είναι εγγεγραμμένοι/ες ως άνεργοι/ες. Δεν περιλαμβάνει επιδόματα και δάνεια σπουδών και διαβίωσης ή άλλα επιδόματα και δάνεια που χορηγούνται για λόγους εκπαίδευσης. Όσον αφορά την πρόσβαση στην πανεπιστημιακή και τριτοβάθμια εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση που δεν συνδέεται άμεσα με τη συγκεκριμένη απασχόληση, εφαρμόζονται ειδικές προϋποθέσεις, περιλαμβανομένων της επαρκούς γνώσης της γλώσσας και της πληρωμής των διδάκτρων, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.

δ Την **αναγνώριση διπλωμάτων**, πιστοποιητικών και άλλων επαγγελματικών τίτλων, σύμφωνα με τις σχετικές εθνικές διαδικασίες.

ε Τους **κλάδους κοινωνικής ασφάλισης**, όπως ορίζονται στον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 883/2004 του Συμβουλίου, για τον συντονισμό των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης στους/στις μισθωτούς/ές, στους/στις μη μισθωτούς/ές και στα μέλη των οικογενειών τους που διακινούνται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι αρμόδιες υπηρεσίες δεν μπορούν να περιορίσουν τα δικαιώματα αυτά για εργαζομένους/ες τρίτων χωρών οι οποίοι/ες εργάζονται ή εργάστηκαν για ελάχιστο διάστημα έξι μηνών και είναι εγγεγραμμένοι/ες ως άνεργοι/ες.

στ Τα **φορολογικά πλεονεκτήματα**, υπό την προϋπόθεση ότι ο/η εργαζόμενος/η θεωρείται ότι είναι κάτοικος για φορολογικούς σκοπούς στην ελληνική επικράτεια. Οι αρμόδιες υπηρεσίες παρέχουν ίση μεταχείριση σε περιπτώσεις στις οποίες ο καταχωρημένος ή συνήθης τόπος διαμονής των μελών της οικογένειας του/της εργαζομένου/ης τρίτης χώρας για τα οποία αιτείται πλεονεκτημάτων βρίσκεται εντός της ελληνικής επικράτειας.

ζ Την **πρόσβαση και την απόκτηση αγαθών** και υπηρεσιών που προσφέρονται στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών στέγασης σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, υπό την επιφύλαξη της ελευθερίας σύναψης συμβάσεων σύμφωνα με την ενωσιακή και εθνική νομοθεσία.

η Τις **υπηρεσίες παροχής συμβουλών** που προσφέρονται από γραφεία εύρεσης εργασίας.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

1 Αφού ολοκληρώσετε την ενότητα, ρίξτε μια ματιά στα περιεχόμενα του κειμένου της νέας εθνικής στρατηγικής για την ένταξη που μπορείτε να βρείτε σε αυτόν τον σύνδεσμο:
Εθνική-Στρατηγική-για-την-Ένταξη-Ιανουάριος-2022.pdf (migration.gov.gr)
Επιλέξτε τον στόχο που σας ενδιαφέρει περισσότερο και μελετήστε τις δράσεις που προβλέπονται σχετικά. Πώς οι συγκεκριμένες δράσεις θα μπορούσαν να εφαρμοσθούν αποτελεσματικά; Μήπως θα μπορούσατε να σκεφτείτε και άλλες δράσεις για την εφαρμογή του στόχου που επιλέξατε να μελετήσετε;

2 Μπορείτε να δείτε το βίντεο της δράσης «Multaka: Διαπολιτισμικές περιηγήσεις στην Αθήνα (Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, Διεύθυνση Κοινωνικής Ένταξης, Δράσεις Διαπολιτισμικότητας)» και να συζητήσετε πώς κατά τη γνώμη σας μια τέτοια δράση συμβάλλει στην κοινωνική ένταξη: https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/diapolitismikes-draseis/#uael-video-gallery-675e981-2

3 Μπορείτε να δείτε το βίντεο για τη σημασία της εκπαίδευσης και της εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας από τη σειρά βίντεο «Μαθαίνοντας με τους μέντορες» της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, και να συζητήσετε για τη σπουδαιότητα της εκμάθησης της γλώσσας της χώρας υποδοχής για την κοινωνική ένταξη, στον εξής σύνδεσμο:
https://www.youtube.com/watch?v=j-LYhnEfdYE

Κομβικό στοιχείο στη διαδικασία χορήγησης και ανανέωσης των αδειών διαμονής αποτέλεσε η αντικατάσταση της άδειας διαμονής με τη μορφή του αυτοτελούς εγγράφου και τη χρήση βιομετρικών δεδομένων. Πλέον, οι άδειες διαμονής έχουν τη μορφή αυτοτελούς εγγράφου (κάρτας), στο οποίο περιλαμβάνονται βιομετρικά στοιχεία (δακτυλικό αποτύπωμα και φωτογραφία τύπου διαβατηρίου).

1.4.5 | Εθνική στρατηγική για την ένταξη

Στις αρχές του 2022 με τον συντονισμό του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου αποτυπώθηκε σε ένα ενιαίο κείμενο η εθνική στρατηγική κοινωνικής ένταξης των προσφυγικών και μεταναστευτικών πληθυσμών στην Ελλάδα.

Στρατηγικός στόχος της νέας εθνικής στρατηγικής είναι η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, με παράλληλη δημιουργία θέσεων εργασίας σε κρίσιμους τομείς της ελληνικής οικονομίας και αύξηση του ΑΕΠ, ώστε να επωφελούνται Έλληνες/ίδες και πρόσφυγες.

Η νέα εθνική στρατηγική απευθύνεται τόσο στους/στις αιτούντες/ούσες άσυλο όσο και στους/στις αναγνωρισμένους/ες δικαιούχους διεθνούς προστασίας και είναι εναρμονισμένη με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Περιλαμβάνει τέσσερις βασικούς πυλώνες:

α Φροντίδα για την ομαλή μετάβαση των ενηλίκων στην επαγγελματική ζωή και των ανηλίκων από την άτυπη στην τυπική εκπαίδευση, χωρίς διακρίσεις. Προάσπιση δικαιωμάτων και προώθηση του ευρωπαϊκού τρόπου ζωής και του κράτους δικαίου. Πρόληψη και αποτελεσματική προστασία από κάθε μορφή βίας.

β Κοινωνική ένταξη των δικαιούχων διεθνούς προστασίας με ανάπτυξη εντατικών προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των δικαιούχων στην αγορά εργασίας. Προώθηση του ευρωπαϊκού τρόπου ζωής.

γ Πρόληψη και αποτελεσματική προστασία από κάθε μορφή βίας, εκμετάλλευσης και κακοποίησης με ενίσχυση των μηχανισμών αναφοράς.

δ Παρακολούθηση και εποπτεία της ενταξιακής πορείας μέσω κοινώς αποδεκτών και συγκρίσιμων δεικτών.

Για την υλοποίηση της νέας εθνικής στρατηγικής, πέραν του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ των αρμόδιων Υπουργείων, έχουν προβλεφθεί μηχανισμοί συντονισμού σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης και ιδίως σε επίπεδο τοπικών και περιφερειακών αρχών, ενώ σημαντικός ρόλος αναλαμβάνεται από άλλους αρμό-

διους φορείς για την προετοιμασία, εξέλιξη και προγραμματισμένη εφαρμογή των διαφόρων δράσεων, συμπεριλαμβανομένης της συνεργασίας με τους διεθνείς οργανισμούς και τις ΜΚΟ.

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

- https://migration.gov.gr/migration-policy/europaikes-kai-diethneis-politikes-metanasteusis/
- https://migration.gov.gr/gas/diadikasia-asyloy/i-aitisi-gia-asylo/
- http://www.constitutionalism.gr/2407-ta-temeliwdi-dikaiwmata-toy-aitoynta-politiko-asyl/

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Ακριβοπούλου, Χ.Μ., & Παπανδρέου, Μ. (2012). Τα θεμελιώδη δικαιώματα του αιτούντα πολιτικό άσυλο κατά την ΕΣΔΑ και το «μαχητό» τεκμήριο της «ασφαλούς» χώρας (Κανονισμός Δουβλίνο ΙΙ). *Ομίλος «Αριστόβουλος Μάνεσης»*. Ανακτήθηκε από http://www.constitutionalism.gr/2407-ta-temeliwdi-dikaiwmata-toy-aitoynta-politiko-asyl/

Γκόλντιν, Ι., Κάμερον, Τ., & Μπαλαρατζάν, Μ. (2013). *Αυτοί δεν είναι σαν εμάς. Το παρελθόν και το μέλλον της μετανάστευσης* (Ε. Αστερίου, μετ.). Ηράκλειο: Πανεπιστημιακές Εκδόσεις Κρήτης.

Γραφείο του Ύπατου Αρμοστή των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες. (2009). *Εγχειρίδιο για τις διαδικασίες και τα κριτήρια καθορισμού του καθεστώτος των προσφύγων σύμφωνα με τη Σύμβαση του 1951 και το Πρωτόκολλο του 1967 για το καθεστώς των προσφύγων* (6η έκδ.). Αθήνα: UNHCR.

Edwards, A. (2016). «Πρόσφυγας» ή «μετανάστης» – Ποιος όρος είναι ο σωστός; *UNHCR*. Ανακτήθηκε από https://www.unhcr.org/gr/12771-prosfygas_i_metanastis.html

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο & Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (2013). *Κανονισμός (ΕΕ) 604/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση των κριτηρίων και μηχανισμών για τον προσδιορισμό του κράτους μέλους που είναι υπεύθυνο για την εξέταση αίτησης διεθνούς προστασίας που υποβάλλεται σε κράτος μέλος από υπήκοο τρίτης χώρας ή από απάτριδα*. Ανακτήθηκε από https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0604

FIDH, Migreurop, & REMDH. (2014). *FRONTEX Ελλάδα-Τουρκία: Τα σύνορα της Άρνησης*. Ανακτήθηκε από https://www.fidh.org/IMG/pdf/rapport_gr_2_2_final.pdf

Νικολακοπούλου-Στεφάνου, Η., & Μαραβέγιας, Ν. (επιμ.). (2016). *Ευρωπαϊκή Ένωση, Δημιουργία, Εξέλιξη, Προοπτικές* (1η έκδ.). Αθήνα: Κριτική.

Παπαγεωργίου, Ι. (2015). Η πολιτική ασύλου και ο Κανονισμός Δουβλίνο ΙΙ και ΙΙΙ. Στο Δ. Αναγνωστοπούλου (επιμ.), *Εξελίξεις και Προκλήσεις στον Χώρο Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης της ΕΕ, Θεσσαλονίκη – Ελλάδα, 14.2.2013-16.2.2013* (σ. 457-474). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (2008). *Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για τη Μετανάστευση και το Άσυλο*. Ανακτήθηκε από https://eur-lex.europa.eu/EL/legal-content/summary/european-pact-on-immigration-and-asylum.html

Φίλης, Κ., & Βογιατζής, Γ. (επιμ.). (2017). *Πρόσφυγες, Ευρώπη, Ανασφάλεια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαδόπουλος.

Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Πληθυσμού και Κοινωνικής Συνοχής. (2013). *Εθνική Στρατηγική για την ένταξη των πολιτών τρίτων χωρών*. Ανακτήθηκε από https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/ethniki_stratigiki.pdf

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. (2022). *Εθνική Στρατηγική για την Ένταξη*. Ανακτήθηκε από https://migration.gov.gr/

Ξενόγλωσση

UNHCR. (2005). *Migration in an Interconnected World: New Directions for Action. Report of the Global Commission on International Migration*. UNHCR.

United Nations. (2002). *World Conference Against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance, 31 August-7 September 2001, Durban, Declaration and Programme of Action*. New York: United Nations, Department of Public Information. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Durban_text_en.pdf

United Nations Development Programme. (2009). *Human Development Report 2009: Overcoming barriers: Human mobility and development*. New York: United Nations Development Programme.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ

Ο **Βασίλειος Κερασιώτης** είναι δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω από το 2006 και Διευθυντής στη ΜΚΟ «HIAS GREECE» από το 2017. Έχει αποφοιτήσει από το Τμήμα Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και έχει πραγματοποιήσει μεταπτυχιακές σπουδές στις Διεθνείς και Ευρωπαϊκές σπουδές στο Πανεπιστήμιο Πειραιά. Έχει εργαστεί στο παρελθόν στο Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες ως επικεφαλής του Νομικού Τμήματος από το 2016 έως το 2017. Ειδικεύεται στον τομέα του μεταναστευτικού δικαίου και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ενώ χειρίζεται υποθέσεις ενώπιον ανωτάτων δικαστηρίων, καθώς και του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες για τη διαπολιτισμική μεσολάβηση

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της ενότητας είναι η εξοικείωση με τις βασικές λειτουργίες του ελληνικού κράτους και τον τρόπο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης, της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Συγκεκριμένα, εξετάζεται ο τρόπος που λειτουργούν οι δημόσιες υπηρεσίες και παρουσιάζονται παραδείγματα πρόσβασης των πολιτών σε αυτές. Στη συνέχεια, μελετάται ο ρόλος της Κοινωνίας των Πολιτών, εντός της οποίας αναπτύσσονται σε μορφή δικτύου οι συλλογικές δράσεις φορέων πολιτών και των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ). Επιπλέον, περιγράφονται ο ρόλος και η αποστολή των διεθνών οργανισμών στην Ελλάδα σήμερα και, τέλος, μέσα από παραδείγματα αναφέρονται οι διαδικασίες με τις οποίες οι διεθνείς οργανισμοί συμμετέχουν στην άσκηση της δημόσιας πολιτικής.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοούν τη λειτουργία του ελληνικού κράτους και των δημοσίων υπηρεσιών ώστε να παρέχουν βασικές πληροφορίες στους/στις ωφελούμενους/ες για το κοινωνικό, πολιτικό και διοικητικό πλαίσιο της χώρας,
- αναγνωρίζουν τις ευάλωτες και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και να παρέχουν πληροφορίες και υποστήριξη στους/στις ωφελούμενους/ες με σκοπό να διευκολύνουν την πρόσβασή τους στις διαθέσιμες υπηρεσίες,
- διακρίνουν τα θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού,
- ενημερώνουν τους/τις ωφελούμενους/ες για τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις τους και τις σχετικές διαδικασίες αναφορικά με το ζήτημα που τους/τις απασχολεί, στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας,

- αναφέρονται στις αρχές και να απευθύνονται χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα τυπικά μέσα (αιτήσεις, αναφορές, e-gov.gr),
- αναγνωρίζουν τον ρόλο του Συνηγόρου του Πολίτη, του Συνηγόρου του Παιδιού και των Εθνικών Ανεξάρτητων Αρχών,
- διακρίνουν το πεδίο και το πλαίσιο λειτουργίας των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και των Διεθνών Οργανισμών, και
- ενημερώνουν τους/τις ωφελούμενους/ες για τις σχετικές διαθέσιμες υπηρεσίες, τους τρόπους πρόσβασης και τις προϋποθέσεις αξιοποίησής τους, και να τους/τις κατευθύνουν ανάλογα.

ΛΕΞΕΙΣ – ΦΡΑΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Πολίτευμα: Ο τρόπος που οργανώνεται, λειτουργεί και κυβερνιέται μια πολιτεία.

Σύνταγμα: Το βασικό σύστημα κανόνων δικαίου που ρυθμίζει τη συγκρότηση, την οργάνωση και την άσκηση της κρατικής εξουσίας. Στο σύνολό του θεωρείται ως ο ανώτατος νόμος της χώρας.

Δημόσια διοίκηση: Η διαχείριση των δημοσίων υποθέσεων, δηλαδή των υποθέσεων που αφορούν τον λαό στο σύνολό του και εξυπηρετούν το κοινό καλό. Υπεύθυνη για τη διαχείριση αυτή είναι η κυβέρνηση.

Τοπική αυτοδιοίκηση: Η διαχείριση των τοπικών υποθέσεων και των αναγκών ενός συγκεκριμένου τόπου, η οποία ασκείται μέσα από τη λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) πρώτου και δεύτερου βαθμού, δηλαδή μέσα από τους δήμους και τις περιφέρειες.

Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: Οι ομάδες που αντιμετωπίζουν εμπόδια στην ένταξή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή και έχουν περιορισμένη ή καθόλου πρόσβαση σε κοινωνικά και δημόσια αγαθά.

Ευαλωτότητα: Αναφέρεται στα χαρακτηριστικά εκείνα που αυξάνουν την ευαισθησία, την ευπάθεια ενός ατόμου ή μιας κοινότητας στις επιπτώσεις πιθανών κινδύνων. Τα χαρακτηριστικά αυτά καθορίζονται από φυσικούς, κοινωνικούς, οικονομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες.

Διεθνείς οργανισμοί: Οι ενώσεις μεταξύ δύο ή περισσότερων κρατών που δημιουργούνται με τη θέλησή τους. Τα κράτη αυτά ενώνονται σε μια ενιαία νομική οντότητα, η οποία έχει δική της βούληση, δικές της επιδιώξεις και δικά της όργανα.

Κοινωνία των Πολιτών: Το σύνολο από τις οργανώσεις, ομάδες και πολίτες που ενώνονται εκτός του κρατικού μηχανισμού, έχοντας κοινωνικούς, πολιτικούς ή πολιτισμικούς στόχους.

Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ): Ανεξάρτητες, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις που ανήκουν στον χώρο της Κοινωνίας των Πολιτών ή της κοινωνικής οικονομίας. Αναπτύσσουν δράσεις υπέρ του δημοσίου συμφέροντος, παρέχοντας υπηρεσίες πληροφόρησης, εκπαίδευσης, κοινωνικής υποστήριξης και διεκδίκησης.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 2.1

Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα: στοιχεία διοικητικής δομής και κύριες διοικητικές διαδικασίες

Στην παρούσα υποενότητα αναλύουμε τις βασικές λειτουργίες του ελληνικού κράτους. Συγκεκριμένα, αναφερόμαστε στον τρόπο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης, της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς και στους φορείς που συμμετέχουν στη διοίκηση του κράτους. Επιπλέον, εξηγούμε τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και παρουσιάζουμε παραδείγματα πρόσβασης των πολιτών σε αυτές.

2.1.1 | Τα στοιχεία του ελληνικού πολιτεύματος

Όπως ορίζεται στο Σύνταγμα της χώρας (άρθρο 1), το πολίτευμα της Ελλάδας είναι προεδρευόμενη κοινοβουλευτική δημοκρατία. Τα βασικά όργανα του κράτους είναι η Βουλή, η κυβέρνηση, ο/η Πρόεδρος της Δημοκρατίας και το σύστημα δικαιοσύνης (δικαστήρια). Ακόμα, οι βασικές αρχές του πολιτεύματος, σύμφωνα με το Σύνταγμα, είναι οι εξής:

- **Η δημοκρατική αρχή**: όλες οι αποφάσεις παίρνονται με πλειοψηφία, αλλά προστατεύονται και τα δικαιώματα της μειοψηφίας. Το ίδιο ισχύει και για την εκλογή των οργάνων του κράτους (άρθρο 110).

- **Η αντιπροσωπευτική αρχή**: υπάρχουν πολλά διαφορετικά πολιτικά κόμματα και ο λαός είναι ελεύθερος να επιλέξει και να ψηφίσει το κόμμα και τους/τις συγκεκριμένους/ες βουλευτές/τριες που επιθυμεί. Οι εκλογές πραγματοποιούνται κάθε τέσσερα χρόνια και ο λαός επιλέγει τα πρόσωπα (βουλευτές/τριες) που επιθυμεί να τον αντιπροσωπεύουν στη Βουλή (άρθρο 51).

- **Η κοινοβουλευτική αρχή**: οι βουλευτές/τριες των κομμάτων που έχουν ψηφιστεί από τον λαό συμμετέχουν στη Βουλή, ελέγχουν την κυβέρνηση και ψηφίζουν τους νόμους (άρθρα 1 και 51).

Ένα ακόμα σημαντικό στοιχείο του Συντάγματος είναι ο ορισμός και η διάκριση των τριών βασικών λειτουργιών της δράσης του κράτους (άρθρο 26), η οποία διασφαλίζει την ομαλή λειτουργία του πολιτεύματος. Αναλυτικότερα:

α Η **νομοθετική λειτουργία**, δηλαδή η μελέτη και η ψήφιση νόμων. Τη λειτουργία αυτή ασκεί η Βουλή, η οποία ψηφίζει τους νόμους και η/ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας, που τους υπογράφει.

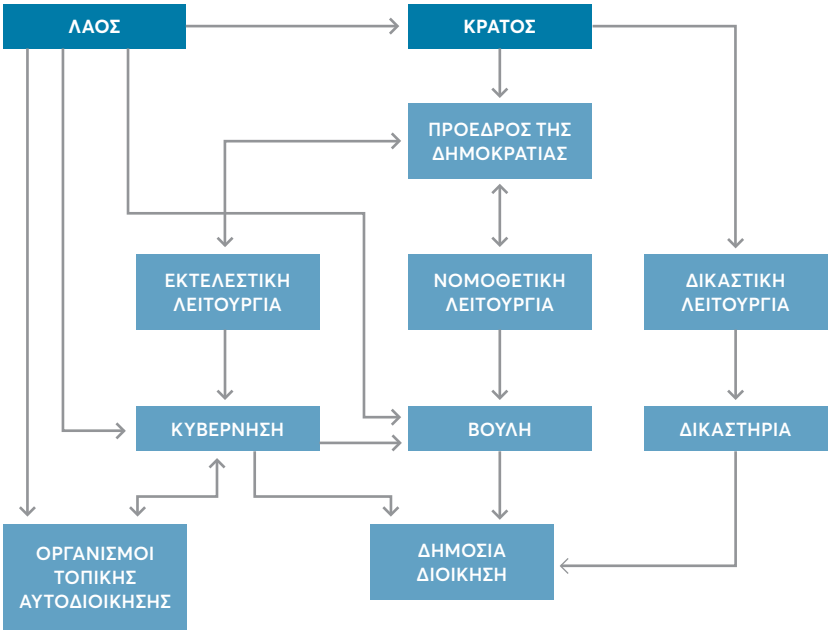
β Η **εκτελεστική λειτουργία**, δηλαδή η διακυβέρνηση του κράτους. Τη λειτουργία αυτή ασκεί, κυρίως, η κυβέρνηση (πρωθυπουργός και υπουργοί) και ο/η Πρόεδρος της Δημοκρατίας.

γ Η **δικαστική λειτουργία**, δηλαδή η εφαρμογή των νόμων για την επίλυση των διαφωνιών που προκύπτουν μεταξύ των ανθρώπων. Τη λειτουργία αυτή ασκούν τα δικαστήρια.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκεφτείτε ή/και συζητήστε με άλλα άτομα ποιες θα ήταν οι πιθανές επιπτώσεις εάν δεν ίσχυε η αρχή διάκρισης των τριών λειτουργιών του κράτους.

Το παρακάτω σχήμα αποτυπώνει τον τρόπο λειτουργίας του ελληνικού κράτους:



2.1.2 | Η ελληνική δημόσια διοίκηση και η δομή της

Ο βασικός σκοπός της δημόσιας διοίκησης είναι να εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να διαχειρίζεται τις υποθέσεις του δημοσίου και να εξυπηρετεί τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου (Ανθόπουλος, 2015).

Η ελληνική δημόσια διοίκηση, όπως προβλέπει και το Σύνταγμα (άρθρο 101), έχει οργανωθεί σύμφωνα με τα εξής στοιχεία:

- Το σύστημα Διοικητικής Αποκέντρωσης (ή αποκεντρωτικό σύστημα), βάσει του οποίου:
  - Η διοικητική διαίρεση της χώρας γίνεται σύμφωνα με γεωγραφικές, οικονομικές, κοινωνικές και συγκοινωνιακές συνθήκες.
  - Τα περιφερειακά όργανα του κράτους έχουν την αρμοδιότητα να αποφασίζουν για τις υποθέσεις της περιφέρειάς τους.
  - Τα κεντρικά όργανα του κράτους, εκτός από τις ειδικές τους αρμοδιότητες, κατευθύνουν, συντονίζουν και ελέγχουν τις πράξεις των περιφερειακών οργάνων.

- Το σύστημα τοπικής αυτοδιοίκησης (άρθρο 102).

Τα παρακάτω σχήματα αποτυπώνουν τις αρχές λειτουργίας και τον τρόπο οργάνωσης της ελληνικής διοίκησης.

ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- **Αρχή της νομιμότητας της δημόσιας διοίκησης**: δηλαδή η τήρηση των νόμων.

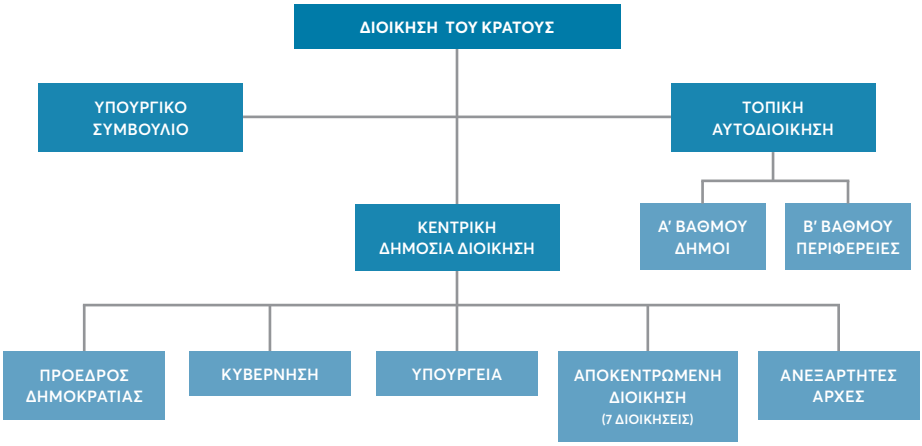
- **Αρχή της προστασίας του δημοσίου συμφέροντος**: δηλαδή του κοινού καλού, όπως είναι και η προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και της εθνικής οικονομίας.

- **Αρχή της χρηστής διοίκησης**: δηλαδή η σωστή και αποτελεσματική λειτουργία των οργάνων της διοίκησης με σκοπό τη διευκόλυνση και εξυπηρέτηση του λαού (Ευστρατίου, 2014).

- **Αρχή της αναλογικότητας**: δηλαδή τα μέτρα που παίρνει η διοίκηση για έναν συγκεκριμένο σκοπό ώστε να μην προκαλούνται άνισες συνέπειες στον λαό, αλλά να δημιουργούνται σημαντικότερα οφέλη για το σύνολο της κοινωνίας.

- **Αρχή της αμεροληψίας των οργάνων της δημόσιας διοίκησης**: δηλαδή τα όργανα της διοίκησης να αντιμετωπίζουν τους ανθρώπους χωρίς προκαταλήψεις (Ανθόπουλος, 2015).

- **Αρχή της ισότητας και της αξιοκρατίας**: δηλαδή τα όργανα της διοίκησης να αντιμετωπίζουν όλους τους ανθρώπους ισότιμα, χωρίς διακρίσεις.



Η κεντρική δημόσια διοίκηση

Τα όργανα της κεντρικής διοίκησης (Θεοδόση κ.ά., 2022) είναι τα εξής:

- ο/η Πρόεδρος της Δημοκρατίας, και
- η κυβέρνηση: ο/η πρωθυπουργός και τα μέλη του υπουργικού συμβουλίου.

Ακόμα, στα βασικά όργανα της κεντρικής διοίκησης περιλαμβάνονται και τα εξής:

- το Συμβούλιο της Επικρατείας,
- το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, και
- το Ελεγκτικό Συνέδριο.

Ο/Η Πρόεδρος της Δημοκρατίας

Ο/Η Πρόεδρος της Δημοκρατίας, σύμφωνα και με το Σύνταγμα (άρθρα 30-50), «ρυθμίζει» το πολίτευμα. Πρόκειται για ρόλο ουδέτερο, συμβολικό και υπερκομματικό, ο οποίος δεν συνδέεται με συμφέροντα κάποιου κόμματος. Ακόμα, ο/η Πρόεδρος της Δημοκρατίας δεν έχει πολιτικές ευθύνες, εφόσον την ευθύνη για τις πράξεις του/της έχει η κυβέρνηση. Εκλέγεται έμμεσα από τη Βουλή και έχει το δικαίωμα της επανεκλογής μία φορά.

Η κυβέρνηση

Η κυβέρνηση, ή αλλιώς το υπουργικό συμβούλιο, είναι το υπεύθυνο όργανο για τη διαχείριση της πολιτικής εξουσίας και την άσκηση της γενικής πολιτικής της χώρας. Μπορεί να υποβάλλει σχέδια νόμου στη Βουλή και να εκδίδει κανονιστικές ρυθμίσεις.

Στο επίκεντρο της κυβέρνησης βρίσκεται ο/η πρωθυπουργός, ο/η οποίος/α επιλέγει τα υπόλοιπα μέλη της και συντονίζει συνολικά το έργο της. Ανάμεσα στις εξουσίες του/της είναι η διαχείριση της εξωτερικής, της οικονομικής και της εσωτερικής πολιτικής της χώρας. Ως μέλη του υπουργικού συμβουλίου θεωρούνται, ακόμα, οι αντιπρόεδροι της κυβέρνησης, οι υπουργοί και οι αναπληρωτές/τριες υπουργοί. Με την καθοδήγηση του/της πρωθυπουργού, οι αρμόδιοι/ες υπουργοί χειρίζονται τα επιμέρους θέματα της δημόσιας διοίκησης.

Παρακάτω θα παραθέσουμε ορισμένα παραδείγματα υπουργείων[19] και ενδεικτικά τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν:

- Υπουργείο Εθνικής Άμυνας (Ένοπλες Δυνάμεις)
- Υπουργείο Εσωτερικών (ιθαγένεια)
- Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού (σχολεία, πανεπιστήμια και άλλες εκπαιδευτικές δομές)
- Υπουργείο Υγείας (Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας – ΕΟΠΥΥ)
- Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης (Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης – ΕΦΚΑ και Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης – ΑΜΚΑ)[20]
- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη (Ελληνική Αστυνομία)
- Υπουργείο Δικαιοσύνης (δικαστήρια)
- Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου (Μεταναστευτική Πολιτική, Υποδοχή Αιτούντων Άσυλο, Ευάλωτοι Πολίτες και Θεσμική Προστασία)
- Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής (Λιμενικό Σώμα)
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Πληροφοριακά Συστήματα και Ψηφιακή Διακυβέρνηση)

Τα συμβούλια της κεντρικής δημόσιας διοίκησης

Τα συμβούλια της κεντρικής δημόσιας διοίκησης αποτελούν πολύ σημαντικό κομμάτι της κεντρικής δημόσιας διοίκησης (άρθρα 95, 98 και 100Α του Συντάγματος). Ειδικότερα:

---

19 Τα υπόλοιπα υπουργεία που λειτουργούν σήμερα είναι τα εξής: (1) Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, (2) Υπουργείο Εξωτερικών, (3) Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, (4) Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, (5) Υπουργείο Ανάπτυξης, (6) Υπουργείο Πολιτισμού, (7) Υπουργείο Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας, (8) Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, (9) Υπουργείο Τουρισμού, (10) Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας.

20 Ο Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ) είναι υποχρεωτικός για όσους/ες εργάζονται ή ασφαλίζονται ή πρόκειται να αναλάβουν εργασία στην Ελλάδα. Εκδίδεται με την επίσκεψη σε οποιοδήποτε ΚΕΠ ή στα υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ με την επίδειξη των απαραίτητων δικαιολογητικών.

α Το Συμβούλιο της Επικρατείας είναι το Ανώτατο Διοικητικό Δικαστήριο. Λειτουργεί και ως σύμβουλος της διοίκησης, εξετάζοντας όλα τα διατάγματα που έχουν κανονιστικό χαρακτήρα (που πρόκειται, δηλαδή, να ρυθμίσουν συμπεριφορές ή καταστάσεις). Ελέγχει, δηλαδή, εάν τα διατάγματα αυτά είναι νόμιμα και συμφωνούν με το Ελληνικό Σύνταγμα. Η διοίκηση, ωστόσο, δεν είναι υποχρεωμένη να εφαρμόσει τυχόν παρατηρήσεις που θα πραγματοποιήσει το Συμβούλιο της Επικρατείας.

β Το Ελεγκτικό Συνέδριο είναι το Ανώτατο Δημοσιονομικό Δικαστήριο και είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των δαπανών της διοίκησης. Ελέγχει, δηλαδή, τη νομιμότητα των μεθόδων που χρησιμοποιεί η διοίκηση για να διαχειρίζεται το δημόσιο χρήμα. Ορισμένα παραδείγματα των αρμοδιοτήτων του είναι ο έλεγχος των συναλλαγών της διοίκησης και των συμβάσεων που υπογράφει με ιδιώτες, αλλά και η γνωμοδότηση σε νόμους που αφορούν την αναγνώριση προϋπηρεσίας και τις συντάξεις.

γ Το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (ΝΣΚ) είναι ενιαία Ανώτατη Αρχή του Κράτους και υπάγεται απευθείας στον υπουργό Οικονομικών. Λειτουργεί ως νομικός σύμβουλος/δικηγόρος του κράτους και υπερασπίζεται το συμφέρον του στα δικαστήρια (ελληνικά, διεθνή). Επίσης, υποστηρίζει τη διοίκηση κατά την προετοιμασία νέων νόμων και αποφάσεων.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ «ΚΡΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΥ»

- Κάθε πράξη, οποιουδήποτε οργάνου της εξουσίας, **πρέπει να προβλέπεται από το Σύνταγμα και τον νόμο**.
- Κατοχυρώνεται **η προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων** των πολιτών στο Σύνταγμα.
- Κατοχυρώνεται η **ανεξαρτησία των δικαστών** από την επιρροή των άλλων κρατικών οργάνων (π.χ. μονάρχης, κυβέρνηση).

Οι παραπάνω αρχές του κράτους δικαίου κατοχυρώνονται σε όλα τα σύγχρονα δημοκρατικά κράτη.

Η αποκεντρωμένη διοίκηση

Η αποκεντρωμένη διοίκηση είναι ένα πολύ σημαντικό τμήμα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Πρόκειται για περιφερειακά διοικητικά όργανα που είναι αρμόδια να αποφασίζουν για τις υποθέσεις συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής

(Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015). Σήμερα, η ελληνική επικράτεια χωρίζεται γεωγραφικά σε επτά αποκεντρωμένες διοικήσεις:

- Αττικής, με έδρα την Αθήνα
- Θεσσαλίας-Στερεάς Ελλάδας, με έδρα τη Λάρισα
- Ηπείρου-Δυτικής Μακεδονίας, με έδρα τα Ιωάννινα
- Πελοποννήσου-Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου, με έδρα την Πάτρα
- Αιγαίου, με έδρα τον Πειραιά
- Κρήτης, με έδρα το Ηράκλειο
- Μακεδονίας-Θράκης, με έδρα τη Θεσσαλονίκη

Οι αποκεντρωμένες διοικήσεις υπάγονται στην κεντρική διοίκηση, έχουν όμως δικό τους προϋπολογισμό (οικονομική αυτοτέλεια). Επίσης, μπορεί να έχουν έσοδα και από άλλες πηγές, όπως είναι τα ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης. Για τον καλύτερο συντονισμό των ενεργειών που πραγματοποιούν οι επτά διοικήσεις, έχει δημιουργηθεί και το Συντονιστικό Συμβούλιο Αποκεντρωμένων Διοικήσεων.

Οι αποκεντρωμένες διοικήσεις είναι αυτοτελείς διοικητικές μονάδες με αποστολή τις εκτελεστικές και ελεγκτικές δραστηριότητες του κράτους στην περιοχή ευθύνης τους. Ειδικότερα, διαχειρίζονται:

- Κρατικές υποθέσεις που για συνταγματικούς λόγους δεν μπορούν να διεκπεραιωθούν από την τοπική αυτοδιοίκηση (έλεγχος νομιμότητας των πράξεων της τοπικής αυτοδιοίκησης, προστασία δασών, διαχείριση της δημόσιας περιουσίας και του κρατικού πλούτου, ζητήματα πολεοδομίας, περιβάλλοντος, ζητήματα που σχετίζονται με τη μετανάστευση και την ιθαγένεια κτλ.).

- Κρατικές υποθέσεις που σταδιακά αποκεντρώνονται από την κεντρική διοίκηση, με στόχο τη δημιουργία ενός επιτελικού και ευέλικτου κράτους.

- Κρατικές υποθέσεις που αποβλέπουν στην άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση του/της πολίτη.

Η τοπική αυτοδιοίκηση

Σύμφωνα με το Σύνταγμα (άρθρο 102), η διαχείριση των υποθέσεων και των αναγκών ενός συγκεκριμένου τόπου ανήκει στην τοπική αυτοδιοίκηση (ΤΑ). Η βασική της διαφορά με τις αποκεντρωμένες διοικήσεις είναι ότι η τοπική αυτοδιοίκηση δεν υπάγεται στην κεντρική διοίκηση. Ο έλεγχος που γίνεται από την κεντρική διοίκηση αφορά μόνο τη **νομιμότητα** των ενεργειών της τοπικής αυτοδιοίκησης και όχι τη σκοπιμότητα. Δηλαδή, το κράτος δεν μπορεί να περιορίσει την ελεύθερη δράση της τοπικής αυτοδιοίκησης, αρκεί η δράση της να είναι νόμιμη (διοικητική αυτοτέλεια).

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) χωρίζονται σε πρώτου και δεύτερου βαθμού: **ΟΤΑ 1ου βαθμού** είναι οι *δήμοι* και **ΟΤΑ 2ου βαθμού** είναι οι *περι-*

φέρειες. Τα όργανα που συμμετέχουν στους ΟΤΑ εκλέγονται από τον λαό μέσα από τη διεξαγωγή δημοτικών και περιφερειακών εκλογών που πραγματοποιούνται κάθε πέντε χρόνια.

Οι βασικές αρμοδιότητες των ΟΤΑ αφορούν την καλή λειτουργία των συγκεκριμένων γεωγραφικών περιοχών που διοικούν. Οι δράσεις τους αφορούν ζητήματα όπως η ανάπτυξη και η γεωργία, το περιβάλλον και η ποιότητα ζωής, η εκπαίδευση και ο αθλητισμός, η απασχόληση.

Οι ΟΤΑ έχουν, επίσης, οικονομική αυτοτέλεια, δηλαδή έχουν δικούς τους οικονομικούς πόρους και είναι υπεύθυνοι για τη διαχείρισή τους. Η Ελλάδα σήμερα έχει συνολικά 325 δήμους (ΟΤΑ 1ου βαθμού) και 13 περιφέρειες (ΟΤΑ 2ου βαθμού). Οι δήμοι συνεργάζονται με τις περιφέρειες για την καλύτερη αποτελεσματικότητα των δράσεών τους.

Οι ΟΤΑ 1ου βαθμού – δήμοι

Τα βασικά όργανα διοίκησης των δήμων (ΕΕΤΑΑ, 2014) είναι ο/η δήμαρχος, οι αντιδήμαρχοι και το δημοτικό συμβούλιο. Ορισμένα, ακόμα, όργανα είναι η Οικονομική Επιτροπή, η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής και η Εκτελεστική Επιτροπή. Ο/Η δήμαρχος είναι υπεύθυνος/η να εφαρμόσει τις αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου.

Για τον καλύτερο συντονισμό των δράσεων και της συνεργασίας των δήμων λειτουργεί η Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας (ΚΕΔΕ), καθώς και οι Περιφερειακές Ενώσεις Δήμων (ΠΕΔ). Ορισμένα παραδείγματα των δράσεων των δήμων είναι τα εξής:

- Κατασκευή-λειτουργία έργων ύδρευσης, αποχέτευσης, χώρων άθλησης κτλ.
- Έκδοση αδειών λειτουργίας καταστημάτων.
- Ρύθμιση της κυκλοφορίας (π.χ. στάθμευση οχημάτων).
- Συγκρότηση δημοτικής αστυνομίας.
- Καθορισμός δημοτικών τελών.

Ένα σημαντικό τμήμα της δράσης των δήμων είναι και η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) (ΥΔΜΗΔ, 2014). Σήμερα, τα ΚΕΠ λειτουργούν σε όλους τους δήμους της χώρας και πραγματοποιούν 1.057 διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης. Η εξυπηρέτηση των πολιτών μπορεί να γίνει με φυσική παρουσία, με βιντεοκλήση ή και ηλεκτρονικά. Σκοπός τους είναι να παρέχουν πληροφορίες και να εξυπηρετούν τα αιτήματα των πολιτών συνολικά: δηλαδή, από την υποβολή της αρχικής αίτησης του/της πολίτη μέχρι την έκδοση της τελικής απόφασης – πράξης της διοίκησης.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν προχωρήσετε παρακάτω, σας προτείνουμε να μπείτε στην ιστοσελίδα του δήμου σας και να διερευνήσετε ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρονται και μπορεί να αφορούν τους/τις ωφελούμενούς/ές σας. Σε πολλές περιπτώσεις προσφέρονται ειδικές υπηρεσίες κοινωνικής ένταξης, ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, σίτισης και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, κοινωνικά φροντιστήρια κτλ. για ειδικές κατηγορίες κοινωνικά ευπαθών ομάδων.

Τα Συμβούλια Ένταξης Μεταναστών και Προσφύγων

Από το 2010, σε κάθε δήμο της χώρας δύναται να λειτουργεί Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών και Προσφύγων (ΣΕΜΠ), με συμμετοχή και εκπροσώπων των μεταναστευτικών κοινοτήτων. Τα ΣΕΜΠ συγκροτούνται και λειτουργούν με απόφαση των δημοτικών συμβουλίων και αποτελούν συμβουλευτικά όργανα του δήμου για την ενίσχυση της ένταξης των μεταναστών/τριών και των προσφύγων στην τοπική κοινωνία.

ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΙΩΝ ΕΝΤΑΞΗΣ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ

- **Η καταγραφή και η διερεύνηση προβλημάτων** που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες/τριες και οι πρόσφυγες που κατοικούν μόνιμα στην περιφέρεια του οικείου δήμου ως προς την ένταξή τους στην τοπική κοινωνία.
- **Η επαφή με δημόσιες αρχές ή τη δημοτική αρχή**.
- **Η υποβολή εισηγήσεων προς το δημοτικό συμβούλιο** για την ανάπτυξη τοπικών δράσεων προώθησης της ομαλής κοινωνικής ένταξης των μεταναστών/τριών.
- **Η επίλυση των προβλημάτων** που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες/τριες, ιδίως μέσω της οργάνωσης συμβουλευτικών υπηρεσιών από τις δημοτικές υπηρεσίες.
- **Η διοργάνωση σε συνεργασία με τον οικείο δήμο εκδηλώσεων ευαισθητοποίησης** και ενίσχυσης της κοινωνικής συνοχής του τοπικού πληθυσμού.

Τα Συμβούλια Ένταξης Μεταναστών και Προσφύγων αποτελούνται από έντεκα μέλη, τα οποία ορίζονται από το οικείο δημοτικό συμβούλιο.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Gerda

2

Ως μέλη ορίζονται: δημοτικοί σύμβουλοι, εκπρόσωποι οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών που δραστηριοποιούνται σε θέματα υποστήριξης και ένταξης των μεταναστών/τριών και προσφύγων, καθώς και εκπρόσωποι που επιλέγονται από τους μετανάστες/τριες και πρόσφυγες και κατοικούν μόνιμα στον οικείο δήμο.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να μελετήσετε τα στοιχεία και τα συμπεράσματα της έρευνας που έγινε το 2021 από το Τμήμα Κοινωνικοοικονομικής Ένταξης της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ένταξης του Υπουργείου σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο, τη λειτουργία και τον ρόλο των Συμβουλίων Ένταξης Μεταναστών και Προσφύγων στην ένταξη πολιτών τρίτων χωρών στον παρακάτω σύνδεσμο:
https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2022/07/ΕΚΘΕΣΗ_-ΣΕΜΠ_2021_Final28-7-2022.pdf

Ποιες είναι οι δυσκολίες που εμποδίζουν τόσο τη συγκρότηση όσο και τη λειτουργία των ΣΕΜΠ; Ποια είναι η δράση τους; Αναφέρετε κάποια συγκεκριμένα παραδείγματα. Διερευνήστε τη δημιουργία συμβουλίων σε άλλους δήμους τα οποία συγκροτήθηκαν σταδιακά μετά το 2021.

Οι ΟΤΑ 2ου βαθμού – περιφέρειες

Τα βασικά όργανα της διοίκησης των Περιφερειών (ΕΕΤΑΑ, 2014) είναι ο/η περιφερειάρχης, οι αντιπεριφερειάρχες, το περιφερειακό συμβούλιο, η Οικονομική Επιτροπή και η Εκτελεστική Επιτροπή.

Οι δεκατρείς αυτοδιοικητικές περιφέρειες είναι οι εξής: 1) Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, 2) Κεντρικής Μακεδονίας, 3) Δυτικής Μακεδονίας, 4) Ηπείρου, 5) Θεσσαλίας, 6) Ιονίων Νήσων, 7) Δυτικής Ελλάδας, 8) Στερεάς Ελλάδας, 9) Αττικής, 10) Πελοποννήσου, 11) Βορείου Αιγαίου, 12) Νοτίου Αιγαίου, και 13) Κρήτης. Για τον καλύτερο συντονισμό των δράσεων και της συνεργασίας των περιφερειών, λειτουργεί η Ένωση Περιφερειών Ελλάδας (ΕΝΠΕ).

Οι βασικοί τομείς δράσης των περιφερειών είναι οι εξής:

- προγραμματισμός και ανάπτυξη,
- γεωργία, κτηνοτροφία και αλιεία,
- φυσικοί πόροι, ενέργεια και βιομηχανία,
- απασχόληση, εμπόριο και τουρισμός,
- μεταφορές και επικοινωνίες (π.χ. άδειες οχημάτων, άδειες λειτουργίας πρατηρίων βενζίνης),
- δημόσια έργα, χωροταξία και περιβάλλον (π.χ. κατασκευή συγκοινωνιακών και αντιπλημμυρικών έργων),
- υγεία (π.χ. εφαρμογή προγραμμάτων δημόσιας υγείας),
- παιδεία, πολιτισμός και αθλητισμός, και
- πολιτική προστασία και διοικητική μέριμνα (π.χ. δράσεις πρόληψης και αντιμετώπισης καταστροφών).

2.1.3 | Οι δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα

Ο όρος «δημόσια υπηρεσία» (Παυλόπουλος, 2017), έχει διπλή έννοια:

α Είναι ο τρόπος με τον οποίο οργανώνεται ένα κράτος για να εξυπηρετήσει τους σκοπούς του, δηλαδή το δημόσιο συμφέρον, αλλά και να ασκήσει την εξουσία του. Η εξουσία αυτή ασκείται μέσα από τα υπουργεία, τις αστυνομικές αρχές, τις εφορίες, τα δημόσια σχολεία κτλ.

β Είναι οι δραστηριότητες των δημοσίων οργάνων που έχουν ως σκοπό την παροχή σημαντικών αγαθών ή υπηρεσιών στον λαό. Στόχος τους, δηλαδή, είναι η ωφέλεια για το κοινωνικό σύνολο. Ορισμένα παραδείγματα είναι η παροχή δωρεάν εκπαίδευσης και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, οι υπηρεσίες ενέργειας, ύδρευσης και αποχέτευσης, οι δημόσιες συγκοινωνίες, οι ραδιοτηλεοπτικές υπηρεσίες κτλ.

ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- **Αρχή της ουδετερότητας**: οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να αντιμετωπίζουν ισότιμα όλους τους ανθρώπους χωρίς προκαταλήψεις σχετικές με την καταγωγή των ατόμων, την πολιτική τους πεποίθηση, την οικονομική τους κατάσταση κτλ.

- **Αρχή της ισότητας πρόσβασης**: το σύνολο της κοινωνίας πρέπει να έχει ισότιμη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και στα αγαθά.

- **Αρχή της προσαρμοστικότητας**: οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσαρμόζονται στις ιστορικές, κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές ώστε να εξυπηρετούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τον λαό.

- **Αρχή της οικονομικότητας**: οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται με τη μικρότερη δυνατή οικονομική θυσία του λαού με στόχο το γενικότερο κοινωνικό συμφέρον.

Οι παραπάνω αρχές πρέπει να είναι κοινές σε όλες τις διοικητικές δραστηριότητες, να συγκροτούν τον πυρήνα των δημοσίων υπηρεσιών και να υπαγορεύονται από την ίδια την αποστολή τους, που είναι η ανταπόκριση στις κοινωνικές ανάγκες των πολιτών (Σπανού, 2005).

Προβληματικά σημεία των δημοσίων υπηρεσιών σήμερα στην Ελλάδα

Παρόλο, λοιπόν, που ο ρόλος των δημοσίων υπηρεσιών είναι να εξυπηρετούν τον λαό, σε κάποιες περιπτώσεις παρατηρούνται προβλήματα στη λειτουργία τους (Σωτηρόπουλος, 2022). Τα βασικότερα από αυτά σχετίζονται με τους εξής τομείς:

- **Οργάνωση και συντονισμός των υπηρεσιών**: δηλαδή, η προβληματική κατανομή αρμοδιοτήτων και πόρων, καθώς και το φαινόμενο του υπερ-συγκεντρωτισμού.[21] Το ίδιο προβληματική είναι πολλές φορές και η συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών υπηρεσιών που ασχολούνται με παρόμοια ζητήματα.

- **Στελέχωση και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**: δηλαδή, η προβληματική αξιολόγηση των ικανοτήτων του προσωπικού, η κατανομή και η τοποθέτησή του

21 Η συγκέντρωση πολλών αρμοδιοτήτων στην «κορυφή» της διοίκησης, δηλαδή σε προϊσταμένους/ες, διευθυντές/τριες και ανώτερα στελέχη.

στις κατάλληλες υπηρεσίες. Συχνά παρατηρούνται κεντρικές υπηρεσίες με περισσότερο προσωπικό από όσο χρειάζονται, ενώ άλλες υπηρεσίες έχουν λιγότερο προσωπικό και αυξημένες ανάγκες. Ακόμα, παρατηρούνται περιπτώσεις όπου υπάλληλοι εργάζονται σε δημόσιες θέσεις χωρίς να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και την εμπειρία για να εξυπηρετήσουν κατάλληλα τους/τις εξυπηρετούμενους/ες.

- **Λειτουργία υπό συνθήκες πανδημίας (COVID-19**): κατά τη διάρκεια της πανδημίας, παρατηρήθηκαν πολλά προβλήματα στην εξυπηρέτηση των ατόμων που απευθύνονταν στις δημόσιες υπηρεσίες. Πολλοί/ές δημόσιοι/ες υπάλληλοι χρειάστηκε να δουλεύουν από απόσταση (χωρίς να βρίσκονται στον χώρο εργασίας) και πολλές υπηρεσίες δεν ήταν σωστά οργανωμένες ώστε να στηρίζουν αυτούς/ές τους/τις υπαλλήλους. Παράλληλα, αρκετοί/ές υπάλληλοι δεν είχαν τις κατάλληλες δεξιότητες για τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων.

Οι υποχρεώσεις των δημοσίων υπαλλήλων

Τα άτομα που εργάζονται στις δημόσιες υπηρεσίες, οι δημόσιοι/ες υπάλληλοι, έχουν συγκεκριμένες υποχρεώσεις απέναντι στους ανθρώπους που εξυπηρετούν. Η συμπεριφορά τους απέναντι στους/στις εξυπηρετούμενους/ες ρυθμίζεται από κανόνες που περιγράφονται στην ελληνική νομοθεσία και στο Σύνταγμα. Οι κανόνες αυτοί συνδέονται και με τις βασικές αρχές της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, που αναφέρθηκαν παραπάνω. Ορισμένοι τέτοιοι σημαντικοί κανόνες της σωστής συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων κατά την ώρα εργασίας τους είναι και οι παρακάτω (ΥΔΜΗΔ & ΣτΠ, 2012):

- Να αντιμετωπίζουν τους/τις εξυπηρετούμενους/ες με σεβασμό και ευγένεια.

- Να είναι αποτελεσματικοί/ές και αποδοτικοί/ές στην εργασία τους και να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους/στις πολίτες.

- Να επικεντρώνονται στην εξυπηρέτηση των πολιτών και να μη διακόπτουν τη σχετική επικοινωνία για προσωπικούς λόγους (π.χ. για να απαντήσουν σε ένα προσωπικό τηλεφώνημα).

- Να γνωρίζουν καλά το αντικείμενο της εργασίας τους και να επικοινωνούν με τους/τις πολίτες με τρόπο απλό, ακριβή και κατανοητό.

- Να τηρούν σειρά προτεραιότητας για την εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και να φροντίζουν για την αμεσότερη εξυπηρέτηση των υπερηλίκων, των ατόμων με αναπηρία, των εγκύων, των γονέων με μικρά παιδιά κτλ.

- Να μην εκδηλώνουν προσωπικές πολιτικές, θρησκευτικές και φιλοσοφικές πεποιθήσεις κατά την εξυπηρέτηση του κοινού.

- Σε περιπτώσεις τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πολιτών, οι δημόσιοι/ες υπάλληλοι οφείλουν να δηλώνουν το όνομά τους. Εάν οι ίδιοι/ες δεν μπορούν να εξυπηρετήσουν, τότε οφείλουν να διευκολύνουν την επικοινωνία των πολιτών με τους/τις αρμόδιους υπαλλήλους.

- Σε περιπτώσεις εξυπηρέτησης πολιτών που δεν μιλούν καλά την ελληνική γλώσσα, οφείλουν να κάνουν κάθε προσπάθεια ώστε να γίνουν κατανοητοί/ές και, όπου χρειάζεται, μπορούν να ζητήσουν βοήθεια και από άλλους/ες δημόσιους/ες υπαλλήλους.

- Να είναι συνεπείς στις συνεννοήσεις με τους/τις πολίτες: αν, για παράδειγμα, έχουν δεσμευθεί να απαντήσουν σε πολίτη (γραπτή απάντηση, τηλεφωνική επικοινωνία) εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, πρέπει με κάθε τρόπο να είναι συνεπείς σε αυτό.

- Να μη δέχονται οποιοδήποτε δώρο (χρήματα, αντικείμενα κτλ.) από πολίτες.

- Να μη χρησιμοποιούν τη θέση που έχουν στο δημόσιο για το προσωπικό τους συμφέρον.

- Να τηρούν τις αρχές της εμπιστευτικότητας και σε καμία περίπτωση να μη δημοσιοποιούν προσωπικά δεδομένα των πολιτών.

Μία ακόμα κρίσιμη υποχρέωση των δημοσίων υπαλλήλων είναι η σωστή διαχείριση των αιτήσεων που υποβάλλει το κοινό. Συγκεκριμένα, **οι δημόσιοι/ες υπάλληλοι είναι υποχρεωμένοι/ες να παραλαμβάνουν κάθε αίτηση που υποβάλλεται στην υπηρεσία όπου εργάζονται**. Στη συνέχεια, οφείλουν να δίνουν στους/στις ενδιαφερόμενους/ες πολίτες **μια απόδειξη παραλαβής της αίτησης: η απόδειξη πρέπει να περιλαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου και την προθεσμία μέσα στην οποία θα εξυπηρετηθεί η αίτηση**. Σε περιπτώσεις όπου η δημόσια υπηρεσία δεν τηρήσει την προθεσμία αυτή, τότε οι πολίτες μπορούν να διεκδικήσουν αποζημίωση. Σε γενικές γραμμές, **οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να απαντούν στα αιτήματα των πολιτών μέσα σε προθεσμία πενήντα ημερών**, εκτός εάν πρόκειται για ειδική περίπτωση με μικρότερη προθεσμία.

Ακόμα, σε περιπτώσεις όπου μια δημόσια υπηρεσία εκδώσει μια πράξη ή απόφαση που θίγει τα δικαιώματα κάποιου/ας πολίτη, **η πράξη-απόφαση πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένη**: να εξηγούνται, δηλαδή, καθαρά οι λόγοι για την έκδοσή της. Επίσης, η υπηρεσία οφείλει να ενημερώσει έγκαιρα τον/την πολίτη και να του/της δώσει το περιθώριο να υποβάλει σχόλια. Οφείλει ακόμα **να εξηγήσει στον/στην πολίτη για τις δυνατότητες προσφυγής κατά της πράξης-απόφασης** (π.χ. αίτηση θεραπείας),[22] όπως και για τα διαθέσιμα όργανα διαμεσολάβησης, όπως τον Συνήγορο του Πολίτη (βλ. παρακάτω στην υποενότητα 2.2.5).

Η εξυπηρέτηση του κοινού στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Όπως αναφέρθηκε, η πανδημία COVID-19 δημιούργησε πολλά προβλήματα στη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση των πολιτών. Εκτός, όμως, από τα προβλήματα, οδήγησε και σε σημαντικές αλλαγές στον δημόσιο τομέα (Σωτηρόπουλος, 2021).

Η σημαντικότερη αλλαγή που σημειώθηκε ήταν η ενίσχυση της «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», δηλαδή της μετατροπής αρκετών διαδικασιών της διοίκησης σε ψηφιακές (ηλεκτρονικές). Για αρκετές πλέον διαδικασίες δεν είναι υποχρεωτικό για τον/την πολίτη να πάει στη σχετική υπηρεσία για να εξυπηρετηθεί. Μπορεί να βρει τις πληροφορίες που ψάχνει στο διαδίκτυο, να κάνει μια ηλεκτρονική αίτηση ή να στείλει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για να απαντηθεί το αίτημά του/της. Αυτή η εξέλιξη αύξησε σημαντικά την αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών και βελτίωσε την εξυπηρέτηση των πολιτών. Σήμερα παρέχονται ηλεκτρονικά όλο και περισσότερες υπηρεσίες στο κοινό.

Κεντρικό σημείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σήμερα αποτελεί η ενιαία ψηφιακή πύλη **Gov.gr**.[23] Για να αποκτήσει κάποιος/α πρόσβαση, θα πρέπει πρώτα να έχει εγγραφεί στο φορολογικό σύστημα «**Taxisnet**». Εκεί βρίσκονται συγκεντρωμένες όλες οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και αφορούν, ενδεικτικά, τους παρακάτω τομείς:

- Γεωργία και κτηνοτροφία (επιδοτήσεις και αποζημιώσεις).
- Δικαιοσύνη (νομοθεσία, δικαστικές υπηρεσίες, έκδοση εγγράφων).
- Εκπαίδευση (εγγραφή και παρακολούθηση σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης).
- Επιχειρηματική δραστηριότητα (έναρξη και ανάπτυξη επιχείρησης).
- Εργασία και ασφάλιση (αναζήτηση εργασίας, ασφάλιση και συνταξιοδότηση).
- Οικογένεια (έκδοση εγγράφων για γάμους, γεννήσεις, διαζύγια κτλ.).

22 Η αίτηση θεραπείας υποβάλλεται στην υπηρεσία που εξέδωσε την αρχική πράξη-απόφαση, με βασικό αίτημα την τροποποίηση ή ανάκλησή της.

23 https://www.gov.gr/



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Nils Huenerfuerst

- Περιουσία και φορολογία (διαχείριση περιουσίας και φορολογίας).
- Υπηρεσίες καθημερινής ζωής (βεβαιώσεις, καταγγελίες, παράβολα, πληρωμές τελών, καθώς και υπηρεσίες που απευθύνονται σε υπηκόους τρίτων χωρών).[24]
- Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός (υπηρεσίες πολιτιστικού περιεχομένου).
- Στράτευση (ζητήματα στρατολόγησης, στρατιωτικές σχολές κτλ.).
- Υγεία και πρόνοια (ατομική και δημόσια υγεία, ηλεκτρονικές συνταγές φαρμάκων, υπηρεσίες νοσοκομείων, επιδόματα).

2.1.4 | Παραδείγματα πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες

Παρακάτω θα παραθέσουμε μερικά παραδείγματα πρόσβασης σε ορισμένες βασικές δημόσιες υπηρεσίες, όπως είναι οι οικονομικές υπηρεσίες και οι υπηρεσίες υγείας.

Οικονομικές υπηρεσίες – Υπηρεσίες απασχόλησης – Γενικές συναλλαγές με τη διοίκηση

Όπως προαναφέρθηκε, κάθε άτομο ή επιχείρηση που ζει και δραστηριοποιείται στην Ελλάδα πρέπει να έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) και να έχει καταγραφεί στα εθνικά φορολογικά μητρώα. Ο ΑΦΜ είναι απαραίτητος για κάθε

24 Έκδοση άδειας παραμονής, χορήγηση ασύλου, ταξιδιωτικά έγγραφα αναγνωρισμένων προσφύγων, ασφάλιση αλλοδαπών, πιστοποίηση μόνιμης διαμονής πολίτη κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης κ.ά.

συναλλαγή με το δημόσιο, καθώς και για εργασία (πρόσληψη, μισθοδοσία κτλ.) αλλά και για ενοικίαση-αγορά σπιτιού. Καθώς μπορεί μέσα από τον ρόλο τους οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να παρέχουν σχετικές πληροφορίες στα άτομα που εξυπηρετούν, καλό είναι να γνωρίζουν πληροφορίες όπως αυτές που ακολουθούν.

Η έκδοση ΑΦΜ γίνεται από τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ) της κάθε περιοχής,[25] με ραντεβού αλλά και ηλεκτρονικά, μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.[26] Μετά και την απόδοση ΑΦΜ, οι ενδιαφερόμενοι/ες αποκτούν πρόσβαση και στο TaxisNet.

Οι άνεργοι/ες και όσοι/ες αναζητούν εργασία μπορούν να εγγραφούν στα μητρώα της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ),[27] επιδεικνύοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά (έγγραφα ταυτοποίησης, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ κτλ.). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν συμβουλευτική, συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης και απασχόλησης, έκδοση κάρτας ανεργίας (π.χ. για δωρεάν χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς – ΜΜΜ). Τα γραφεία της ΔΥΠΑ λειτουργούν σε πολλές περιοχές της χώρας και η πρόσβαση σε αυτά γίνεται αποκλειστικά με ραντεβού.

Για άλλες συναλλαγές με τη διοίκηση, κάθε ενδιαφερόμενος/η μπορεί να απευθυνθεί και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Παρέχουν πλήθος υπηρεσιών[28] και η φυσική πρόσβαση σε αυτά γίνεται με ή χωρίς ραντεβού και σειρά προτεραιότητας.

Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών είναι η **εξυπηρέτηση** του κοινού. Έτσι, σε περιπτώσεις όπου οι δημόσιοι/ες υπάλληλοι δεν έχουν την κατάλληλη συμπεριφορά, οι εξυπηρετούμενοι/ες ή οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες που τους/τις συνοδεύουν έχουν το δικαίωμα υποβολής παραπόνων στη Διεύθυνση του κάθε φορέα (π.χ. στη Διεύθυνση ενός ΚΕΠ ή μιας ΔΟΥ). Επίσης, σχετική αναφορά μπορεί να γίνει και στον Συνήγορο του Πολίτη.

Πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες ασφάλειας και προστασίας

Υπεύθυνη για την ασφάλεια και την προστασία όλων των ανθρώπων που διαμένουν στην Ελλάδα και για την τήρηση της δημόσιας τάξης είναι η Ελληνική Αστυνομία (ΕΛΑΣ). Την αρμοδιότητα αυτή την ασκεί μέσα από τα αστυνομικά τμήματα (και τις Διευθύνσεις) που υπάρχουν σε όλη τη χώρα. Σε ορισμένες μικρές νησιωτικές περιοχές όπου δεν υπάρχει αστυνομικό τμήμα, την αρμοδιότητα αυτή ασκούν τα λιμεναρχεία. Κάθε άνθρωπος που βρίσκεται σε κίνδυνο μπορεί να καλέσει το 100 και να δηλώσει την κατάστασή του: τα μέλη της ΕΛΑΣ οφείλουν να μεταβούν

25 Στοιχεία επικοινωνίας των ΔΟΥ στην Ελλάδα: https://www.aade.gr/menoy/aade

26 Απόδοση ΑΦΜ μέσω της εφαρμογής myAADElive: https://www.aade.gr/apodosi-afm-kai-kleidarithmoy-fysikoy-prosopoymyaadelive

27 Πρόσβαση στη ΔΥΠΑ: https://www.dypa.gov.gr/

28 Διαθέσιμες υπηρεσίες στα ΚΕΠ: www.kep.gov.gr/υπηρεσίες-προς-πολίτες

στο σημείο για να προστατεύσουν αυτόν/ή που βρίσκεται σε κίνδυνο και να επαναφέρουν την τάξη. Ακόμα, τα άτομα που έχουν υποστεί βία (ή είναι θύματα κάποιας άλλης παράνομης πράξης) μπορούν να μεταβούν σε κάποιο αστυνομικό τμήμα και να υποβάλουν σχετική καταγγελία.

Ειδικά για περιπτώσεις ατόμων που θέλουν να καταγγείλουν περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας, η ΕΛΑΣ οφείλει: α) να καταγράψει το περιστατικό στο βιβλίο αδικημάτων και συμβάντων, β) να ενημερώσει γραπτώς τις εισαγγελικές αρχές, και γ) να δώσει αντίγραφο της καταγγελίας στον/στην ενδιαφερόμενο/η. Οι ενδιαφερόμενοι/ες μπορούν ακόμα να υποβάλουν και μήνυση δωρεάν.

Τμήματα και γραφεία αντιμετώπισης ρατσιστικής βίας της ΕΛΑΣ

Σε όλη τη χώρα λειτουργούν δύο τμήματα και εξήντα οχτώ γραφεία αντιμετώπισης ρατσιστικής βίας. Στόχος τους είναι να παρεμβαίνουν στη διερεύνηση και τη δίωξη εγκλημάτων που αφορούν τη διάπραξη αδικημάτων και ενεργειών βίας εις βάρος ατόμων εξαιτίας της φυλής, του χρώματος, της θρησκείας ή της καταγωγής τους.

Τα τμήματα και τα γραφεία αντιμετώπισης ρατσιστικής βίας δέχονται τις καταγγελίες, λαμβάνουν καταθέσεις και, στη συνέχεια, ενημερώνουν τον/την αρμόδιο/α εισαγγελέα. Επιπλέον, ενημερώνουν τα θύματα ή τους/τις καταγγέλλοντες/ουσες τέτοιων επιθέσεων για τα δικαιώματά τους και τηρούν ειδικό αρχείο καταγραφής των περιστατικών ρατσιστικής βίας που έχουν επιληφθεί.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να διαβάσετε το φυλλάδιο με τίτλο «Η δημόσια διοίκηση απέναντι στο ρατσιστικό έγκλημα» στον παρακάτω σύνδεσμο:
https://moj.gov.gr/wp-content/uploads/2020/06/458_18-φυλλάδιο.pdf

Το φυλλάδιο συνοψίζει χρήσιμες πληροφορίες για τον ορισμό του ρατσιστικού εγκλήματος, της ρητορικής μίσους, για τις υποχρεώσεις των δημοσίων υπαλλήλων και άλλες σχετικές χρήσιμες πληροφορίες.

Το Ελληνικό Φόρουμ Μεταναστών, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Αντιρατσιστικό Δίκτυο ENAR, έχει εκδώσει έναν σύντομο οδηγό αντιμετώπισης της ρατσιστικής βίας σε έντεκα διαφορετικές γλώσσες.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκάναρε με το κινητό σου τηλέφωνο το QR Code για να κατευθυνθείς στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Φόρουμ Μεταναστών και να κατεβάσεις τον Οδηγό αντιμετώπισης ρατσιστικής βίας στη γλώσσα σου.

Πρόσβαση στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας (ΕΟΠΥΥ)

Για την πρόσβαση στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας, όπως προαναφέρθηκε, απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο ΑΜΚΑ, που εκδίδεται με την επίσκεψη σε οποιοδήποτε ΚΕΠ ή στα γραφεία του ΕΦΚΑ (με τα απαραίτητα δικαιολογητικά).[29] Από τον Φεβρουάριο του 2020, ο ΑΜΚΑ απονέμεται αυτόματα σε κάθε νεογέννητο, όταν οριστικοποιείται η ληξιαρχική πράξη γέννησης.[30] Ωστόσο, τα άτομα που υποβάλλουν αίτημα διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα και καταγράφονται από τις αρχές λαμβάνουν αυτόματα τον Προσωρινό Αριθμό Ασφάλισης και Υγειονομικής Περίθαλψης Αλλοδαπού (ΠΑΑΥΠΑ).[31]

Οι ενδιαφερόμενοι/ες ασθενείς μπορούν να επισκεφθούν διαφορετικές ειδικότητες ιατρών σε Μονάδες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και να λάβουν συνταγές φαρμάκων χωρίς χρέωση: ο προγραμματισμός ραντεβού γίνεται μέσω της ιστοσελίδας https://www.idika.gr/pfy/ [32] ή τηλεφωνικά στα 14884, 14784 και 14900. Ακόμα, ο προγραμματισμός ραντεβού σε δημόσια νοσοκομεία (πρωινά δωρεάν και απογευματινά με χρέωση) γίνεται μέσω της ιστοσελίδας www.1535.gr ή τηλεφωνικά στο 1535. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο χρόνος αναμονής για τον καθορισμό του ραντεβού εξαρτάται από την ιατρική ειδικότητα (ή εξέταση) και μπορεί να διαρκέσει ημέρες ή και εβδομάδες.

Η πρόσβαση στα δημόσια νοσοκομεία γίνεται και σε επείγουσες περιπτώσεις χωρίς ραντεβού: οι ενδιαφερόμενοι/ες μπορούν να καλέσουν το 166 – Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ), ώστε η παραλαβή των ασθενών να γίνει με

29 Αναλυτική παρουσίαση της διαδικασίας και των απαραίτητων δικαιολογητικών: https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Απονομή_Αριθμού_Μητρώου_Κοινωνικής_Ασφάλισης_ΑΜΚΑ). Για ειδικότερες περιπτώσεις, όπως είναι οι πολίτες τρίτων χωρών (εκτός ΕΕ), η απονομή ΑΜΚΑ γίνεται από τα γραφεία του ΕΦΚΑ: https://www.efka.gov.gr/el/phone/book/66

30 Πληροφορίες για τη ληξιαρχική πράξη γέννησης: https://mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Ληξιαρχική_πράξη_γέννησης

31 Αν το αίτημα απορριφθεί, τότε απενεργοποιείται αυτόματα και ο ΠΑΑΥΠΑ. Εάν το αίτημα γίνει δεκτό, τότε ο ΠΑΑΥΠΑ μετατρέπεται σε ΑΜΚΑ. Οι ενδιαφερόμενοι/ες θα πρέπει να μεταβούν σε ΚΕΠ με τα απαραίτητα δικαιολογητικά και να αιτηθούν αυτήν τη μετατροπή https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2021-04/65306_20-3-20.pdf

32 Προϋπόθεση αποτελεί η χρήση κωδικών TaxisNet.

ασθενοφόρο ή να μεταβούν στα νοσοκομεία που εφημερεύουν.[33] Σε κάθε περίπτωση, οι ενδιαφερόμενοι/ες πρέπει να έχουν μαζί τους έγγραφα ταυτοποίησης (π.χ. ταυτότητα, διαβατήριο, δελτίο αιτούντος/ούσας διεθνή προστασία κτλ.).

Κατά την άφιξη στη μονάδα υγείας, οι ασθενείς απευθύνονται στη Γραμματεία ή στο Τμήμα Πληροφοριών και από εκεί λαμβάνουν οδηγίες για τη διαδικασία εξέτασης. Εάν οι αρμόδιοι/ες γιατροί συστήσουν τη χορήγηση φαρμάκων στους/στις ασθενείς (συνταγογράφηση), οι ασθενείς μπορούν να τα προμηθευτούν από τα φαρμακεία. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι ασθενείς μπορούν να προμηθευτούν φάρμακα απευθείας από τα νοσοκομεία.

Σε κάθε δημόσιο νοσοκομείο λειτουργεί κοινωνική υπηρεσία, η οποία παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης και συμβουλευτικής ιδιαίτερα σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού (απόρους/ες και ανασφάλιστους/ες, άτομα χωρίς ιατροφαρμακευτική κάλυψη, ασθενείς με χρόνια νοσήματα, περιπτώσεις έμφυλης βίας κτλ.).

Τέλος, σε κάθε δημόσιο νοσοκομείο λειτουργούν τα Γραφεία Προστασίας Δικαιωμάτων Ληπτών/τριών Υγείας (άρθρο 60, Ν. 4368/2016):[34] εκεί οι ασθενείς μπορούν να υποβάλλουν παράπονα και καταγγελίες σχετικά με τη μεταχείριση που δέχτηκαν από τις μονάδες υγείας. Τα γραφεία αυτά οφείλουν να διευκολύνουν και την πρόσβαση των ασθενών στον Συνήγορο του Πολίτη (βοηθός Συνήγορος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης).[35]

33 Υπηρεσίες ΕΚΑΒ και εφημερεύοντα νοσοκομεία: www.ekab.gr

34 https://www.moh.gov.gr/articles/citizen/dikaiwmata-lhptwn-yphresiwn-ygeias/foreis-kai-armodia-organa-prostasias-dikaiwmatwn/5263-grafeia-prostasias-dikaiwmatwn-lhptwn-riwn-yphresiwn-ygeias-twn-nosokomeiwn

35 https://old.synigoros.gr/?i=health-and-social-welfare.el

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 2.2

Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού

2.2.1 | Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες

Σε αυτήν την υποενότητα θα αναφερθούμε στην έννοια των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και σε ζητήματα σχετικά με τα θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού.

Σύμφωνα με τον Ν. 4019/2011 (άρθρο 1, παράγραφος 4, ΦΕΚ 216 Α'), ως ευπαθείς ομάδες ορίζονται «οι κοινωνικές ομάδες πληθυσμού των οποίων η συμμετοχή στην κοινωνική και οικονομική ζωή δυσχεραίνεται είτε εξαιτίας κοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων είτε εξαιτίας σωματικής ή ψυχικής ή νοητικής ή αισθητηριακής αναπηρίας είτε εξαιτίας απρόβλεπτων γεγονότων τα οποία επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία της τοπικής ή ευρύτερα περιφερειακής οικονομίας». Με βάση τον ίδιο νόμο, οι ευπαθείς ομάδες χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, στις «Ευάλωτες Ομάδες Πληθυσμού» και στις «Ειδικές Ομάδες Πληθυσμού».

Οι «**Ευάλωτες Ομάδες Πληθυσμού**» είναι αυτές που αντιμετωπίζουν εμπόδια στην ένταξή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή για σωματικούς, ψυχικούς λόγους ή εξαιτίας παραβατικής συμπεριφοράς. Σε αυτές τις ομάδες πληθυσμού ανήκουν άτομα με σωματικές, ψυχικές ή αισθητηριακές αναπηρίες, άτομα εξαρτημένα από ουσίες ή απεξαρτημένα, φυλακισμένοι/ες και αποφυλακισμένοι/ες, οροθετικοί/ές και ανήλικοι/ες παραβάτες/ιδες.

Οι «**Ειδικές Ομάδες Πληθυσμού**» αποτελούνται από άτομα που είναι σε μειονεκτική θέση λόγω οικονομικών, κοινωνικών ή πολιτισμικών αιτιών. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι αναλφάβητοι/ες, οι μονογονεϊκές οικογένειες, οι νέοι/ες άνεργοι/ες αλλά και οι άνεργοι/ες όλων των ηλικιών, μακροχρόνιοι/ες ή μη, κάτοικοι από απομακρυσμένες περιοχές (νησιωτικές, ορεινές, ακριτικές), γυναίκες που έχουν υποστεί έμφυλη βία – κακοποίηση, τα μέλη πολύτεκνων οικογενειών, μετανάστες/τριες, πρόσφυγες και άτομα με γλωσσικές ή πολιτισμικές ιδιαιτερότητες.

Όταν μιλάμε για ευπαθείς κοινωνικές ομάδες ή ευάλωτες ομάδες, αναφερόμαστε συνήθως σε ομάδες του πληθυσμού οι οποίες «έχουν **περιορισμένη ή καθόλου πρόσβαση** σε κοινωνικά και δημόσια αγαθά». Συνέπεια αυτού είναι ότι «δυσκολεύονται ή αδυνατούν σε πολλά επίπεδα και σε διαφορετικούς τομείς να έχουν ποιότητα ζωής, όπως στέγη, εργασία, ικανοποιητικό εισόδημα, εκπαίδευση, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, κοινωνική ασφάλιση» (Συνήγορος του Πολίτη, 2015, σ. 31· Μπαλούρδος κ.ά., 2014). Άλλες φορές θα συναντήσουμε, με το ίδιο περιεχόμενο, τον όρο «ομάδες υψηλού κινδύνου» αντί του όρου «ευπαθείς ομάδες».



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Jingxi Lau

2

Παραδείγματα ευπαθών κοινωνικών ομάδων που χρήζουν προστασίας και υποστήριξης είναι οι άστεγοι/ες, οι άνεργοι/ες, τα άτομα με αναπηρία ή οι πάσχοντες/ουσες από σοβαρές σωματικές ασθένειες, προβλήματα ψυχικής υγείας και αναπηρίες (Μπαλούρδος κ.ά., 2014). Αντίστοιχα, ευπαθείς ομάδες που μπορεί να συναντήσουν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες στο πεδίο της δουλειάς τους, αναλόγως του φορέα στον οποίο εργάζονται, αποτελούν οι μονογονεϊκές οικογένειες, οι κακοποιημένες γυναίκες και τα παιδιά, τα θύματα εμπορίας ανθρώπων (trafficking), οι πρόσφυγες και μετανάστες/τριες, οι παλιννοστούντες/ούσες, τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες αλλά και όσοι/ες έχουν πληγεί από φυσικές ή άλλου τύπου καταστροφές, ακραία φυσικά φαινόμενα (π.χ. πλημμύρες, σεισμούς) και ατυχήματα (π.χ. σύγκρουση τρένων).

Θα μπορούσαμε να ορίσουμε την ευπάθεια ως τον βαθμό έκθεσης ενός ατόμου, μιας ομάδας, ενός πληθυσμού σε τρέχοντες ή πιθανούς κινδύνους, οι οποίοι –υπό την επίδραση ενός ατομικού ή κοινωνικού παράγοντα δυσκολίας– μπορεί να οδηγήσουν σε συνθήκες διαβίωσης που δεν είναι κατάλληλες ή απειλούν την επιβίωσή τους. Συνεπώς, η ευπάθεια δεν συνδέεται μόνο με την κατάσταση που βιώνει ένα άτομο ή μια κοινωνική ομάδα στο παρόν, αλλά και με τα προβλήματα και τις δυσκολίες που μπορεί να βιώσει στο μέλλον λόγω συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της.

Αξίζει να ληφθεί υπόψη ότι η «ευπάθεια» είναι μια κατάσταση που επηρεάζεται από ατομικούς, κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες. Για παράδειγμα, η ηλικία ενός ατόμου ή η κατάσταση της υγείας του μπορεί να αποτελεί ατομικό παράγοντα, δηλαδή τα δικά του ατομικά χαρακτηριστικά. Παραδείγματα κοινωνικών χαρακτηριστικών που επηρεάζουν την κοινωνική ευπάθεια μπορούν να

είναι η χρήση διαφορετικής γλώσσας και οι πολιτισμικές διαφορές, η έλλειψη πρόσβασης στην εκπαίδευση, την υγεία (υγειονομική περίθαλψη) και τα προστατευτικά κοινωνικά δίκτυα. Ιδιαίτερα σημαντική είναι και η οικονομική κατάσταση των ανθρώπων. Άτομα με χαμηλό ή καθόλου εισόδημα δεν μπορούν να αγοράζουν προϊόντα και, γενικότερα, υλικά αγαθά που τους είναι απαραίτητα για την καθημερινή επιβίωση τη δική τους και της οικογένειάς τους, ενώ δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση και σε σημαντικές υπηρεσίες.

Τα άτομα που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες υφίστανται πλήθος διακρίσεων στην ελληνική αγορά εργασίας, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις τόσο των ιδίων όσο και των ατόμων της ομάδας ελέγχου, σε έρευνα που έγινε από το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ). Από τα στοιχεία της έρευνας προκύπτει, μάλιστα, ότι κάποιες ομάδες έχουν υποστεί περισσότερες κοινωνικές διακρίσεις σε σχέση με άλλες λόγω των ατομικών ή κοινωνικών και πολιτισμικών τους χαρακτηριστικών – όπως, συγκεκριμένα, πρώην χρήστες/τριες τοξικών ουσιών, άτομα που έχουν αποφυλακιστεί, ανήλικοι/ες παραβάτες/ιδες, μετανάστες/τριες, πρόσφυγες και παλιννοστούντες/ούσες, άτομα με αναπηρία, μακροχρόνια άνεργοι/ες άνω των σαράντα πέντε ετών και Ρομά (Μπαλούρδος κ.ά., 2014).

Επίσης, η ευπάθεια συνδέεται με ομάδες του πληθυσμού που διατρέχουν –σε σχέση με τον γενικό πληθυσμό– συγκριτικά πολύ μεγαλύτερο κίνδυνο να μην έχουν καθόλου ή να έχουν περιορισμένη πρόσβαση σε δικαιώματα και σε δημόσια αγαθά. Στην περίπτωση αυτή, μπορεί να αντιμετωπίσουν δυσκολίες σε διάφορα επίπεδα και να μην έχουν ποιότητα ζωής, να βιώσουν φτώχεια ή/και κοινωνικό αποκλεισμό.

2.2.2 | Ευαλωτότητα

Μια παρόμοια έννοια που θα μας απασχολήσει στη συνέχεια και τη συναντά συχνά στη δουλειά του ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια είναι αυτή της ευαλωτότητας (vulnerability).

Ο εντοπισμός του αυξημένου κινδύνου που αντιμετωπίζει ένα πρόσωπο αποτελεί σημαντικό στοιχείο προσδιορισμού της ευαλωτότητας.[36] Η έννοια της ευαλωτότητας αναφέρεται στα χαρακτηριστικά εκείνα τα οποία καθορίζονται από φυσικούς, κοινωνικούς, οικονομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες και διαδικασίες και

36 Βλ. Ν. 3907/11 (ΦΕΚ 7/Α΄/26-1-2011): Ίδρυση Υπηρεσίας Ασύλου και Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής, προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2008/115/ΕΚ «σχετικά με τους κοινούς κανόνες και διαδικασίες στα κράτη-μέλη για την επιστροφή των παρανόμως διαμενόντων υπηκόων τρίτων χωρών» και λοιπές διατάξεις, καθώς και το ΠΔ 220/07 (ΦΕΚ 251/Α΄/13-11-2007): Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2003/9/ΕΚ του Συμβουλίου της 27ης Ιανουαρίου 2003 σχετικά με τις ελάχιστες απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων/ουσών άσυλο στα κράτη-μέλη (EEL 31/6.2.2003).

αυξάνουν την ευαισθησία, την ευπάθεια ενός ατόμου, μιας κοινότητας ή ενός συστήματος, καθώς και στις επιπτώσεις των κινδύνων (UN/ISDR, 2004· UNDRR, 2017).

Η ευαλωτότητα είναι ένας από τους καθοριστικούς παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν τα άτομα και να τα οδηγήσουν σε κίνδυνο να υποστούν βλάβη.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, ευαλωτότητα είναι «ο βαθμός στον οποίο ένας πληθυσμός, άτομο ή οργανισμός αδυνατεί να προβλέψει, να αντιμετωπίσει, να αντισταθεί και να ανακάμψει από τις επιπτώσεις ενός κινδύνου ή μιας καταστροφής» (WHO, 2002, σ. 13).

Οι μετανάστες/τριες και ειδικά οι πρόσφυγες αποτελούν μία «ευάλωτη κοινωνική ομάδα» (Πασσά, 2008). Οι άνθρωποι αυτοί «πρέπει να ζήσουν σε μια νέα πατρίδα, να ενταχθούν στην κοινωνία υποδοχής, να μάθουν να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά μια νέα γλώσσα και να προσπαθήσουν από την αρχή να επιβιώσουν χωρίς πόρους και να φτιάξουν μια νέα ζωή» (Κυρίδης, 2014, σ. 63).

Για τους/τις μετανάστες/τριες, τους/τις πρόσφυγες και τα άτομα που ανήκουν σε μειονότητες, εξαιρετικά σημαντικοί και καθοριστικοί παράγοντες είναι το φύλο, η ηλικία, η καταγωγή και, ευρύτερα, η διαφορετικότητά τους. Οι παράγοντες αυτοί αναγνωρίζονται ως σημαντικοί ακόμα και σε επίσημα νομικά κείμενα (βλ., Διεθνή Σύμβαση της Γενεύης του 1951 για το Καθεστώς των Προσφύγων και Πρωτόκολλο της Νέας Υόρκης του 1967), με βάση τα οποία ζητείται η παροχή μέριμνας και αρωγής σε άτομα που αιτούνται διεθνή προστασία.

Ειδικότερα για τα παιδιά, υποστηρίζεται ότι η ηλικία, η προηγούμενη εμπειρία τους σε δυσχερείς συνθήκες και το αναπτυξιακό τους στάδιο εξηγούν ικανοποιητικά τις έννοιες της *ευαλωτότητας* (Vulnerability) ή της *ανθεκτικότητάς* τους στις διάφορες δυσκολίες (Sleijpen et al., 2013).

Η ευαλωτότητα είναι «**ποιοτικός**» δείκτης που βοηθά τα κράτη και τους φορείς υποστήριξης να βρίσκουν τρόπους προστασίας των ευπαθών κοινωνικών ομάδων απέναντι σε ορατούς και μη κινδύνους. Πολλές φορές χρησιμοποιείται στο πεδίο της δουλειάς του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού, στο πλαίσιο μιας κρατικής πολιτικής.

Έτσι, ενδεικτικά, στο πεδίο της υποδοχής αιτούντων/ουσών άσυλο, στο πλαίσιο του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου και άλλων σχετικών φορέων, μπορεί να γίνεται αναφορά και χρήση του δείκτη της ευαλωτότητας προκειμένου να ενισχυθεί η πρόσβαση ευάλωτων ατόμων σε υπηρεσίες υποστήριξης και φροντίδας ή προκειμένου να προτεραιοποιηθεί μια ομάδα έναντι κάποιας άλλης με βάση ιατρικά, κοινωνικά ή άλλα χαρακτηριστικά.

Για παράδειγμα, για την περίπτωση των ασυνόδευτων ανήλικων παιδιών, προτεραιοποιείται το αίτημα στέγασής τους και μεταφέρονται σε κατάλληλες δομές φιλοξενίας λόγω της ηλικίας τους. Ή, ακόμα, προτεραιοποιούνται έγκυες γυναίκες αιτούσες άσυλο ή ηλικιωμένοι/ες, άτομα με σοβαρά προβλήματα υγείας καθώς αναγνωρίζονται ως ευάλωτα τα οποία χρειάζεται να λάβουν πιο εξειδικευμένη υποστήριξη.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Αν δεν είστε ήδη εξοικειωμένοι/ες, μελετήστε στον παρακάτω σύνδεσμο τα ατομικά έντυπα παραπομπής σε στέγαση και τις οδηγίες συμπλήρωσής τους, δίνοντας έμφαση στον βαθμό και στους παράγοντες ευαλωτότητας που συμπεριλαμβάνονται σε αυτά:
https://migration.gov.gr/migration-policy/prostasia-aitounton-asylo/

Η υποστήριξη ευάλωτων ατόμων, μεταξύ των οποίων οι μετανάστες/τριες, οι πρόσφυγες και οι μειονοτικές ομάδες, είναι σημαντικό μέρος της δουλειάς των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών καθώς, λόγω της ευπάθειας ή της ευαλωτότητάς τους, συχνά δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δικαιώματά τους και πολλές φορές διατρέχουν αυξημένο κίνδυνο παραβιάσεων ή ακόμα και κακοποίησης. Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό να τους αναγνωρίζεται ότι χρειάζονται αλλά και δικαιούνται περισσότερη φροντίδα από το κράτος και τους φορείς κοινωνικής υποστήριξης.

2.2.3 | Φορείς υποστήριξης και πηγές πληροφόρησης ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Η πληροφόρηση των ευπαθών ομάδων στην Ελλάδα γίνεται μέσα από διάφορες πηγές, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται:

Κυβερνητικές και δημόσιες οργανώσεις: για παράδειγμα, το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, το Υπουργείο Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας και το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις κοινωνικές πολιτικές και τα προγράμματα που απευθύνονται σε ευπαθείς ομάδες.

Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ): ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται σε διάφορους κοινωνικούς τομείς.

Διεθνείς Οργανισμοί: οργανισμοί του ΟΗΕ όπως η UNICEF, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (ΔΟΜ) και η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους/τις πρόσφυγες.

Αντίστοιχα, για την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, υπάρχουν διαφορετικοί φορείς που δραστηριοποιούνται στον τομέα της παροχής υπηρεσιών, είτε πρόκειται για κοινωνικές υπηρεσίες, είτε για ιατρικές, είτε για άλλου τύπου υπηρεσίες και παροχές.

Κάνοντας μια γενική αναφορά, θα λέγαμε ότι υπάρχουν τέσσερις τομείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Ο πρώτος είναι ο **δημόσιος τομέας**. Αφορά υπηρεσίες που παρέχονται από το ίδιο το κράτος (υπουργεία, κοινωνική πρόνοια, ΟΤΑ: δήμοι και περιφέρειες) με τη μορφή ΝΠΔΔ (Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου) ή και

ΝΠΙΔ (Νομικών Προσώπων Ιδιωτικού Δικαίου), έχει δημόσιο χαρακτήρα και σχετίζεται με φορείς που επιχορηγούνται από το κράτος.

Ο δεύτερος τομέας είναι ο **ιδιωτικός τομέας ή τομέας της αγοράς**. Είναι οι κερδοσκοπικές υπηρεσίες, κερδοσκοπικοί φορείς ή ιδιώτες. Παρότι οι υπηρεσίες προς τις ευπαθείς και ευάλωτες ομάδες παρέχονται κυρίως από το κράτος ή από μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο κάνουν την εμφάνισή τους οργανισμοί κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που μπορεί να λειτουργούν αυτόνομα και να εποπτεύονται από το κράτος ή να συνεργάζονται στην παροχή υπηρεσιών με δημόσιους φορείς. Καθώς, πολλές φορές, οι κρατικές υπηρεσίες σε διάφορους τομείς κοινωνικής μέριμνας συρρικνώνονται, η ανάγκη καλύπτεται από ιδιώτες (Σταθόπουλος, 2012).

Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει μονάδες κοινωνικής φροντίδας που λειτουργούν έναντι αμοιβής και ελέγχονται ή εποπτεύονται από τις αρμόδιες αρχές του κράτους ή της περιφέρειας. Παραδείγματα τέτοιων κερδοσκοπικών φορέων είναι ιδρύματα κλειστής περίθαλψης, ξενώνες παιδικής προστασίας ή ορφανοτροφεία, γηροκομεία, ξενώνες για ηλικιωμένους/ες, για ανθρώπους με προβλήματα ψυχικής υγείας, ξενώνες για άτομα με αναπηρίες ή, ακόμα, βρεφικοί και παιδικοί σταθμοί. Τέλος, εδώ περιλαμβάνονται και ψυχολόγοι, δικηγόροι, γιατροί και άλλες ειδικότητες που παρέχουν τις υπηρεσίες τους ως ιδιώτες έναντι αμοιβής.

Ο τρίτος τομέας είναι οι **ιδιωτικοί μη κερδοσκοπικοί φορείς**, όπως είναι οι μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ), εθελοντικές οργανώσεις, φιλανθρωπικές οργανώσεις, με τη μορφή του ΝΠΙΔ (Νομικών Προσώπων Ιδιωτικού Δικαίου), η Εκκλησία.

Ο τέταρτος και τελευταίος τομέας είναι τα **άτυπα δίκτυα φροντίδας**, ο οποίος είτε αφορά άτομα, συγγενείς, γείτονες/ισσες, φίλους/ες και φροντιστές/τριες ευάλωτων ατόμων είτε αφορά φορείς αυτοβοήθειας, κοινότητες μεταναστών/τριών και προσφύγων ή μειονοτικών. Ακόμα, αφορά συλλόγους υποστήριξης ευάλωτων ομάδων, όπως, για παράδειγμα, συλλόγους υποστήριξης αποφυλακισμένων ή συλλόγους υποστήριξης πρώην τοξικομανών κτλ. (Σταθόπουλος, 2015).

Αναλυτικότερα, το κράτος έχει τον κεντρικό σχεδιασμό των γενικών προτεραιοτήτων για την ανάπτυξη και τον συντονισμό των υπηρεσιών και των προγραμμάτων κοινωνικής πρόνοιας για τις ευάλωτες κατηγορίες/ομάδες του πληθυσμού. Ο δημόσιος τομέας περιλαμβάνει τις κρατικές υπηρεσίες που βρίσκονται σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν και τη νομική υποχρέωση να παρέχουν στους/στις πολίτες τις προβλεπόμενες, από τους νόμους, υπηρεσίες και παροχές.

Στον κρατικό τομέα, όπως αναφέραμε, περιλαμβάνονται τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου. Οι φορείς αυτοί παρέχουν, κατά κανόνα, δωρεάν υπηρεσίες στους/στις πολίτες. Στον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης, οι δήμοι αλλά και οι περιφέρειες παρέχουν υπηρεσίες στους/στις δημότες/ισσες και στους/στις κατοίκους τους ανάλογα με τις ανάγκες τους, προσαρμόζοντας τα προγράμματα και τις παροχές τους (Σταθόπουλος, 2012). Σε πολλές περιπτώσεις, εφαρμόζουν και



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Eric Masur

εξειδικευμένα προγράμματα που απευθύνονται σε ευάλωτες ομάδες. Η τοπική αυτοδιοίκηση έχει, επίσης, ευθύνη να ενημερώνει και σε ανώτερο επίπεδο την περιφερειακή και κεντρική διοίκηση για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κάθε δήμος και να ζητά την επίλυσή τους από την πολιτεία.

Υπηρεσίες από δημόσιους φορείς παρέχονται ανά τομέα και θεματική (για παράδειγμα, στον τομέα της υποστήριξης της μητρότητας, της οικογένειας ή των παιδιών). Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) υλοποιεί προγράμματα, μεταξύ άλλων, για τη στήριξη οικογενειών και γυναικών θυμάτων βίας και λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση την Τηλεφωνική Γραμμή Κοινωνικής Βοήθειας 197 (τηλ. 197 ή 210 197 αν καλούμε εκτός Αθηνών). Κάποιοι δήμοι λειτουργούν Κέντρα Φροντίδας Οικογένειας (ΚΕΦΟ) με παροχή ψυχοκοινωνικών υπηρεσιών.

Στον τομέα της υποστήριξης μεταναστών/τριών και προσφύγων, ένας σημαντικός δημόσιος φορέας είναι τα Κέντρα Ένταξης Μεταναστών (ΚΕΜ). Τα ΚΕΜ θεσμοθετήθηκαν με τον Ν. 4368 (ΦΕΚ 21/Α'/2016) και αποτελούν παραρτήματα των Κέντρων Κοινότητας των δήμων. Στελεχώνονται από Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες, κοινωνικούς/ές λειτουργούς, νομικούς και ψυχολόγους, παρέχουν πληροφόρηση και εξειδικευμένες υπηρεσίες σε πολίτες τρίτων χωρών (δικαιούχους διεθνούς προστασίας και αιτούντες/ούσες άσυλο). Αναπτύσσουν, επίσης, συνεργασίες για τη διασύνδεση των ωφελούμενων με υπηρεσίες και προγράμματα

κοινωνικής ένταξης. Ενώ, τέλος, υλοποιούν δράσεις (π.χ. μαθήματα ελληνικής γλώσσας σε ενήλικες) ή προωθούν την πρόσβαση των μεταναστών/τριών και δικαιούχων ή αιτούντων/ουσών διεθνούς προστασίας στην αγορά εργασίας.[37]

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μελετήστε την τελευταία έκθεση του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΜ για να εξοικειωθείτε περισσότερο τόσο με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν όσο και με τη δράση τους. Μπορείτε να βρείτε την έκθεση στον σύνδεσμο που ακολουθεί:
https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/kentra-entaxis-metanaston/

Ιδιαίτερη περίπτωση φορέων του τρίτου τομέα αποτελούν οι επίσημες οργανώσεις συλλογικής εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών σε εθνικό επίπεδο. Για τους/τις μισθωτούς/ές εργαζόμενους/ες στην Ελλάδα, ο αποκλειστικός φορέας συνδικαλιστικής τους εκπροσώπησης σε εθνικό επίπεδο είναι η Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ). Αντίθετα, για τους/τις εργοδότες/τριες και τις επιχειρήσεις υπάρχουν διαφορετικές οργανώσεις, ανάλογα τον παραγωγικό κλάδο και τον τομέα δραστηριοτήτων. Η εργοδοτική οργάνωση με τα περισσότερα μέλη στην Ελλάδα είναι η Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ). Η ΓΣΕΕ και οι εθνικές εργοδοτικές οργανώσεις[38] αποτελούν τους λεγόμενους «**κοινωνικούς εταίρους**». Δηλαδή, είναι οι οργανώσεις με τις οποίες οι κρατικοί φορείς οφείλουν να συνομιλούν και να διαπραγματεύονται σε θέματα απασχόλησης, εργασιακών δικαιωμάτων, παραγωγικής ανάπτυξης και κοινωνικής προστασίας.

Προκειμένου να διευκολύνονται στο έργο τους, ο κάθε κοινωνικός εταίρος έχει ιδρύσει τουλάχιστον ένα επιστημονικό ινστιτούτο που τεκμηριώνει με ερευνητικά δεδομένα τις προτάσεις του και ασχολείται με την εκπαίδευση και την κατάρτιση των μελών του. Το Ινστιτούτο Εργασίας της ΓΣΕΕ (ΙΝΕ ΓΣΕΕ) και το Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ) είναι επιστημονικοί φορείς με σημαντική ερευνητική δραστηριότητα και εκπαιδευτική εμπειρία σε ζητήματα διαπολιτισμικών σχέσεων και κοινωνικής ένταξης. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν άλλωστε εμπλακεί ενεργά στις φάσεις θεσμικής ρύθμισης του επαγγέλματος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, όπως και στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των σχετικών

37 https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/kentra-entaxis-metanaston/

38 Εκτός από τη ΓΣΕΕ και τη ΓΣΕΒΕΕ, οι υπόλοιποι κοινωνικοί εταίροι είναι οι ΣΕΒ, ΕΣΕΕ, ΣΕΤΕ, ΕΣΑΜΕΑ και ΣΒΕ.

πιλοτικών προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του επαγγελματικού περιγράμματος της ειδικότητας.

Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), οι εθελοντικές οργανώσεις ανήκουν στον μη κερδοσκοπικό τομέα. Παρέχουν, συνήθως, υπηρεσίες που είναι συμπληρωματικές προς τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα ώστε να καλυφθούν κενά στην παροχή φροντίδας σε συμβουλευτικές υπηρεσίες, σε πρακτική βοήθεια (π.χ. τρόφιμα, ρούχα, φάρμακα κ.ά.).

Οι φορείς του μη κερδοσκοπικού τομέα μπορεί να περιλαμβάνουν, επίσης, κοινωφελή ιδρύματα, εκκλησιαστικές, φιλανθρωπικές Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις. Οι οργανώσεις αυτές χρηματοδοτούνται από χορηγίες, δωρεές, χρηματοδοτήσεις από φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από κληροδοτήματα ή, τέλος, και από εισφορές μελών.

Μερικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών στην Ελλάδα είναι ο Ερυθρός Σταυρός, τα Παιδικά Χωριά SOS, το Χαμόγελο του Παιδιού. Οι υπηρεσίες που παρέχονται, συνήθως, ανήκουν στον τομέα της πρόνοιας, της υγείας, της ψυχικής υγείας, της δημιουργικής απασχόλησης παιδιών, της εκπαίδευσης και της μη τυπικής εκπαίδευσης, και πολλές φορές αποτελούν προϊόν συνεργασίας με κρατικές κοινωνικές υπηρεσίες.

Παραδείγματα προγραμμάτων και παροχών που υλοποιούν οι ΜΚΟ συναντούμε τόσο στον αστικό ιστό, στις πόλεις με τη μορφή κοινωνικών υπηρεσιών όσο και εντός των ανοιχτών δομών φιλοξενίας, των Κέντρων Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) και των Κλειστών Ελεγχόμενων Δομών (ΚΕΔ) του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου, στην ενδοχώρα και στα νησιά του ανατολικού και του βόρειου Αιγαίου. Τέτοια κοινωνικά κέντρα μπορεί να παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης από κοινωνικό/ή λειτουργό, ψυχολόγο, δικηγόρο, λογιστή/τρια, εργασιακό/ή σύμβουλο. Εξειδικευμένοι φορείς παρέχουν μεταξύ άλλων: υποστήριξη σε θύματα – επιζώντες/ώσες έμφυλης βίας, υπηρεσίες παιδικής προστασίας, ομαδικές δραστηριότητες για παιδιά, μη τυπική εκπαίδευση, υποστήριξη στην εγγραφή στο δημόσιο σχολείο.

Πέρα από την παροχή υπηρεσιών σε φυσικό χώρο (με διά ζώσης παρουσία), κάποιες ΜΚΟ λειτουργούν Τηλεφωνικές Γραμμές Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης, όπως, για παράδειγμα, η Εταιρεία Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ψυχικής Υγείας (ΕΠΑΨΥ).[39]

Σχετικά με τις εθελοντικές οργανώσεις, αξίζει να αναφέρουμε ότι μπορεί να αποτελούν μία πρωτοβουλία πολιτών και είτε έχουν ένα συγκεκριμένο ενδιαφέρον για τον τομέα στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες είτε θέλησαν να ενωθούν για να βοηθήσουν στην επίλυση κοινωνικών προβλημάτων. Πολλές φορές προσπαθούν να μεσολαβήσουν μεταξύ των πολιτών και του κράτους προς όφελος των πολιτών (Σταθόπουλος, 2005).

---

39 Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης (Psychosocial Support Helpline) της ΕΠΑΨΥ πανελλαδικής εμβέλειας. Γλώσσες: αραβικά, γαλλικά: 693 6514113 (και μέσω WhatsApp και Viber με την επιλογή να σας καλέσουν πίσω)· φαρσί: 693 6513120 (και μέσω WhatsApp και Viber με την επιλογή να σας καλέσουν πίσω).

Στον τομέα αυτό, τα τελευταία χρόνια, περιλαμβάνονται κάτω από τον όρο «κοινωνική οικονομία» οργανισμοί του μη κερδοσκοπικού τομέα που συγκροτούν συνεταιρισμούς. Όπως, για παράδειγμα, είναι οι Κοινωνικοί Συνεταιρισμοί Περιορισμένης Ευθύνης (ΚοιΣΠΕ) και οι Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις (ΚοινΣΕπ) Ένταξης Ευάλωτων Ομάδων, οι οποίες επιδιώκουν την ένταξη στην οικονομική και κοινωνική ζωή ευάλωτων ατόμων, προσφέροντας θέσεις εργασίας ή ευκαιρίες για εκπαίδευση και κατάρτιση (Ν. 4430/2016 – ΦΕΚ 205/Α'/31-10-2016).

Άλλο παράδειγμα εθελοντικών οργανώσεων αποτελούν οι εθελοντές/τριες του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού που υποστηρίζουν στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας άτομα με αναπηρία, ηλικιωμένα άτομα, πρόσφυγες και μετανάστες/τριες, άτομα με προβλήματα ψυχικής υγείας. Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός υποστηρίζει και γυναίκες θύματα έμφυλης βίας, μέσω της Τηλεφωνικής Γραμμής Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης (τηλ. 10205). Επιπλέον, λειτουργεί Τηλεφωνική Γραμμή Πληροφόρησης και Υποστήριξης Προσφύγων (Hotline) στο πλαίσιο του Πολυδύναμου Κέντρου Κοινωνικής Στήριξης και Ενσωμάτωσης Προσφύγων.[40]

Η Εκκλησία υλοποιεί, επίσης, δράσεις προνοιακού χαρακτήρα. Οργανώνοντας συσσίτια, προσφέρει φαγητό και τρόφιμα σε άπορα άτομα μέσα από μονάδες ανοιχτού ή κλειστού τύπου, όπως είναι τα ιδρύματα ηλικιωμένων, τα ορφανοτροφεία, οι βρεφονηπιακοί σταθμοί, τα Κέντρα Νέων, τα Κέντρα Στήριξης Οικογένειας κ.ά. Αναπτύσσει φιλανθρωπική δράση μέσα από φιλόπτωχα ταμεία, μέσω των οποίων διατίθενται οικονομικά ποσά σε άπορα άτομα για την αντιμετώπιση αναγκών ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, τη νοσηλεία, την κάλυψη ενοικίων κτλ.

Τέλος, στα δίκτυα άτυπης φροντίδας συνήθως περιλαμβάνονται, εκτός από άτομα-συμπαραστάτες/τριες, ομάδες αυτοβοήθειας, ομάδες υποστήριξης συγγενών, ομάδες ατόμων με προβλήματα ψυχικής υγείας, οικογένειες πρώην χρηστών/τριών ουσιών, συγγενείς, φίλοι/ες, γείτονες/ισσες κρατουμένων και πρώην κρατουμένων. Οι φορείς αυτοί, οι οποίοι συμπληρώνουν το επίσημο δίκτυο παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, συνήθως ως οργανώσεις δεν είναι νομικά θεσμοθετημένες και λειτουργούν με βάση τις εισφορές των μελών τους. Άλλα παραδείγματα σε αυτόν τον τομέα είναι οι ομάδες αυτοβοήθειας (πρώην εξαρτημένοι/ες από το αλκοόλ, πρώην καρκινοπαθείς, ασθενείς με HIV/AIDS, άτομα, φίλοι/ες και συγγενείς ατόμων με σκλήρυνση κατά πλάκας κτλ.). Στόχος τους είναι η **αλληλοϋποστήριξη** και η **συμπαράσταση** των ατόμων έτσι ώστε να ενδυναμωθούν και να αντιμετωπίσουν τα προβλήματά τους.

Σε σχέση με τη δυνατότητα πρόσβασης σε επιδόματα και άλλου είδους παροχές, στο πλαίσιο των πολιτικών για τη στήριξη των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού,

---

40 Τηλ: +30 210 51 40 440 και μέσω WhatsApp/ Viber: +30 6934 724 893. Οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν: την παροχή επικαιροποιημένης πληροφόρησης και καθοδήγησης στη μητρική γλώσσα προσφύγων και μεταναστών/τριών που ζουν στην Ελλάδα (στα ελληνικά, αγγλικά, γαλλικά, αραβικά, φαρσί, πάστο, ντάρι, ρωσικά, σουαχίλι, ουρντού).

ο Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Παροχών (ΟΠΕΚΑ) χορηγεί επίδομα παιδιού, στέγασης, ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα και προνοιακά επιδόματα (κίνησης, βαριάς αναπηρίας, για νεφροπαθείς, κωφούς κ.ά.). Επίσης, ο ΟΠΕΚΑ παρέχει οικονομικές ενισχύσεις σε πολίτες που έχουν πληγεί από φυσικές καταστροφές (Θάνου, 2023).

Αντίστοιχα, η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) –ο πρώην ΟΑΕΔ– χορηγεί τακτική επιδότηση ανεργίας, ειδικό εποχικό επίδομα για όσους/ες εργάζονται συγκεκριμένες εποχές του χρόνου, υποστηρίζει τα παιδιά ανέργων με πρόσβαση σε βρεφονηπιακούς σταθμούς και παιδικές κατασκηνώσεις καθώς και τις οικογένειές τους με συμμετοχή στο πρόγραμμα του Κοινωνικού Τουρισμού (Θάνου, 2023). Επιπλέον, στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη προβλέπεται δωρεάν μετακίνηση ανέργων με τα μέσα μαζικής μεταφοράς του ΟΑΣΑ και του ΟΑΣΘ.[41]

Παρομοίως, τα ασφαλιστικά ταμεία (π.χ. ΕΦΚΑ) μπορεί να παρέχουν ενδεικτικά: επίδομα ασθενείας/ατυχήματος, επίδομα μητρότητας (κυοφορίας-λοχείας), συντάξεις (κύρια και επικουρική) γήρατος – αναπηρίας – χηρείας (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΕΤΑΑ, ΕΤΑΠ-ΜΜΕ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ, ΝΑΤ) ή εξωιδρυματικά επιδόματα (Θάνου, 2023).

Η ΕΥΔΑΠ προβλέπει κοινωνικό τιμολόγιο για την ανακούφιση των οικονομικά ασθενέστερων ομάδων (με έκπτωση)[42] και η ΔΕΗ κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο με την ένταξη στο μητρώο ευάλωτων πελατών.[43]

Τέλος, για πολίτες χαμηλού εισοδήματος προβλέπεται παροχή δωρεάν νομικής βοήθειας,[44] δηλαδή δωρεάν χορήγηση δικηγόρου, δικαστικού/ής επιμελητή/τριας ή συμβολαιογράφου, για υποθέσεις ποινικού, αστικού και εμπορικού δικαίου σε κάθε βαθμό. Τη δωρεάν νομική βοήθεια δικαιούνται οι Έλληνες/ίδες πολίτες, οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και οι πολίτες τρίτων χωρών εφόσον έχουν νόμιμη κατοικία ή συνήθη διαμονή στην Ελλάδα.

2.2.4 | Θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου και του παιδιού

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στην υποενότητα 1.3.1, τα θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου είναι βασικές ελευθερίες που προορίζονται για να προστατεύουν την αξιοπρέπεια και τη δικαιοσύνη του ανθρώπου. Έχουν αναγνωριστεί διεθνώς και περιλαμβάνονται σε διάφορα νομικά έγγραφα και διεθνείς συμβάσεις, όπως είναι η Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου που υιοθετήθηκε από

41 Βλ. ΚΥΑ υπ' αριθμ. 50807/1279/9.12.2020 και άρθρο 77 του Ν. 4331/2015 (υποσημείωση 1) (ΦΕΚ 69/Α'/02.07.2015), κυρώθηκε και απέκτησε ισχύ νόμου η υπ' αριθμ. οικ. Α– 40580/3128 (ΦΕΚ 1293/Β'/30.06.2015) Κοινή Απόφαση του αναπληρωτή υπουργού Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, των υπουργών Οικονομικών, Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

42 Κανονισμός ΕΥΔΑΠ ΦΕΚ 552/Β'/2019.

43 Απόφαση ΥΠΕΚΑ ΦΕΚ 3274/Β'/17.01/2013, ΦΕΚ 1521/Β'/20.06.2013.

44 Νόμος 3226/2004 ΦΕΚ 24Α'/04.02.2004.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Danny Lines

2

τη Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ το 1948 και η Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών (ΕΣΔΑ) που υπεγράφη στη Ρώμη το 1950 από το Συμβούλιο της Ευρώπης (Βλαχόπουλος, 2017).

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Αν θέλετε, δείτε και αυτό το βίντεο της Διεθνούς Αμνηστίας για την έννοια και τη σημασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων στον ακόλουθο σύνδεσμο: https://www.youtube.com/watch?v=qT579hEF2eQ

Αντίστοιχα, και τα θεμελιώδη δικαιώματα του παιδιού αναγνωρίζονται σε παγκόσμιο επίπεδο και προστατεύονται από διάφορα διεθνή νομικά κείμενα, με πιο σημαντικό από αυτά τη «Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού» (Convention of the Rights of Children). Η «Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού» υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών το 1989, έχει επικυρωθεί από πολλά κράτη σε όλο τον κόσμο και θέτει τα πρότυπα για την ευημερία των παιδιών σε κάθε στάδιο της ανάπτυξής τους. Αναφέρεται σε όλα τα παιδιά (ανηλίκους/ες κάτω των 18 ετών), ανεξαρτήτως φύλου, προέλευσης, θρησκείας, αναπηρίας.

Η «Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού» καθοδηγείται από τέσσερις βασικές αρχές: την απαγόρευση των διακρίσεων (άρθρο 2), το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού (άρθρο 3), την επιβίωση, ανάπτυξη και προστασία (άρθρο 6), καθώς και την ελευθερία γνώμης και συμμετοχή των παιδιών (άρθρο 12).

Ορισμένα από τα βασικά θεμελιώδη δικαιώματα του παιδιού αναφέρονται αμέσως παρακάτω (Φασουλής, 2015):

- **Δικαίωμα στη ζωή, επιβίωση και ανάπτυξη**: Το παιδί έχει δικαίωμα σε επιβίωση και ανάπτυξη, καθώς και στην πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες όπως διατροφή, υγειονομική περίθαλψη και εκπαίδευση.
- **Δικαίωμα στην υγεία**: Το παιδί έχει δικαίωμα στην υγεία και στην ιατρική περίθαλψη.
- **Δικαίωμα στην εκπαίδευση**: Το παιδί έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση και στην ανάπτυξη των διανοητικών του ικανοτήτων.
- **Προστασία από την κακοποίηση και την εκμετάλλευση**: Το παιδί πρέπει να προστατεύεται από κάθε μορφή εκμετάλλευσης και κακοποίησης.
- **Δικαίωμα στην ελευθερία του λόγου και της έκφρασης**: Το παιδί έχει το δικαίωμα να εκφράζει τις απόψεις του και να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες.
- **Δικαίωμα στην κατανόηση και συμμετοχή**: Το παιδί έχει δικαίωμα να συμμετέχει σε αποφάσεις που το αφορούν και να κατανοεί τα δικαιώματά του.
- **Δικαίωμα σε κοινωνική προστασία**: Το παιδί έχει δικαίωμα σε κοινωνική προστασία και ειδική φροντίδα σε περίπτωση αναπηρίας.

Η «Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού» θεωρείται ένα σημαντικό μέσο για την προώθηση και προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών και έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο με τον οποίο κοινωνίες και κράτη αντιμετωπίζουν τα δικαιώματα των παιδιών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να βρείτε στον ακόλουθο σύνδεσμο του Δικτύου για τα Δικαιώματα του Παιδιού απαντήσεις νομικών σε συγκεκριμένα ερωτήματα που αφορούν τα δικαιώματά του: https://ddp.gr/category/gia-to-diktio/kampanies/

Μπορείτε ακόμα να ακούσετε ένα τραγούδι για το δικαίωμα του παιδιού στην οικογένεια: https://www.youtube.com/watch?v=hl4tLU2k8D0

2.2.5 | Ο ρόλος των εθνικών ανεξάρτητων αρχών

Στην Ελλάδα, ο όρος «εθνικές ανεξάρτητες αρχές» αναφέρεται σε οργανισμούς που λειτουργούν ανεξάρτητα από την κυβέρνηση και έχουν ως σκοπό την προστασία συγκεκριμένων δικαιωμάτων ή τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας διαφόρων τομέων της κοινωνίας.

Οι εθνικές ανεξάρτητες αρχές, αν και ανήκουν στο κράτος, έχουν ως βασικό και πολύ σημαντικό τους ρόλο τον έλεγχο της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός τους είναι η προστασία του κοινού καλού και του κοινωνικού συνόλου, ενώ η λειτουργία τους αναφέρεται στο ελληνικό Σύνταγμα (Θεοδόση κ.ά., 2022). Τα βασικά τους χαρακτηριστικά είναι τα εξής:

α Η **λειτουργική ανεξαρτησία** τους: δηλαδή, αν και ανήκουν στο κράτος, δεν είναι υποχρεωμένες να υπακούουν στα κρατικά όργανα (κυβέρνηση, Πρόεδρο της Δημοκρατίας). Δεν τους ασκείται, λοιπόν, κανένας διοικητικός έλεγχος.

β Η **προσωπική ανεξαρτησία** τους: δηλαδή, τα μέλη των αρχών αυτών μπορούν να λειτουργούν ανεξάρτητα, χωρίς να λαμβάνουν εντολές από τα κρατικά όργανα. Είναι υποχρεωμένα μόνο να υπακούουν στους νόμους.

γ Ο **έλεγχος**: οι αρχές αυτές ελέγχονται από την ελληνική Βουλή και από το Συμβούλιο της Επικρατείας (Ανώτατο Δικαστήριο της χώρας).

Οι βασικότερες ανεξάρτητες αρχές που λειτουργούν στη χώρα σήμερα, όπως προβλέπει και το ελληνικό Σύνταγμα, είναι οι εξής πέντε:

1 Συνήγορος του Πολίτη
2 Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)
3 Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)
4 Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ)
5 Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ)

Εκτός από τις παραπάνω αρχές που αναφέρονται στο Σύνταγμα, λειτουργούν ακόμα και οι παρακάτω εθνικές ανεξάρτητες αρχές με πολύ σημαντικές αρμοδιότητες:

- **Επιθεώρηση Εργασίας**: ελέγχει την εφαρμογή της εργατικής νομοθεσίας.
- **Εθνική Αρχή Διαφάνειας (ΕΑΔ)**: ελέγχει περιπτώσεις διαφθοράς και απάτης στη δημόσια διοίκηση.

- **Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)**: ελέγχει και εισπράττει τα χρέη προς το δημόσιο και σε αυτήν υπάγονται οι τοπικές Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ). Οι υπηρεσίες αυτές είναι υπεύθυνες για την έκδοση του Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), το οποίο είναι υποχρεωτικό για κάθε άτομο που ζει στην Ελλάδα (η ίδια υποχρέωση υπάρχει και για τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα).

- **Εθνική Αρχή Καταπολέμησης και Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες**.

- **Συνήγορος του Καταναλωτή**.

- **Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ)**: ελέγχει την αγορά ενέργειας, όπως την τιμή του ηλεκτρικού ρεύματος κτλ.

Συνήγορος του Πολίτη

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Γνωρίζετε ποιες είναι οι δράσεις του Συνηγόρου του Πολίτη; Δείτε ενδεικτικά τα παρακάτω βίντεο:
https://www.youtube.com/watch?v=Et9efHnwfXI
https://www.youtube.com/watch?v=WW7BeKXtdJQ

Ο Συνήγορος του Πολίτη (ή Ελληνικός Συνήγορος) είναι μια ανεξάρτητη δημόσια αρχή στην Ελλάδα που λειτουργεί ως μηχανισμός για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Δέχεται αναφορές για παραβιάσεις δικαιωμάτων των μελών της κοινωνίας από τη δημόσια διοίκηση. Διαμεσολαβεί για την επίλυση αυτών των διαφορών και την τήρηση της νομιμότητας, παρέχοντας τις υπηρεσίες του δωρεάν.

Οι βασικοί τομείς των δράσεων του είναι: α) τα δικαιώματα του ανθρώπου, β) η κοινωνική προστασία, γ) η ποιότητα ζωής, δ) οι σχέσεις κράτους-πολίτη, ε) τα δικαιώματα του παιδιού, και στ) η ίση μεταχείριση.

Εάν, κατά την εξέταση και την έρευνα των καταγγελιών, διαπιστωθούν παραβιάσεις δικαιωμάτων, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να κάνει παρατηρήσεις, να συστήσει τροποποιήσεις στις διαδικασίες ή να προτείνει αλλαγές στις σχετικές πολιτικές.

Διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ενημέρωση του κοινού για τα δικαιώματά του και την προστασία που είναι δυνατόν να του παρασχεθεί.

Ακόμα, ο Συνήγορος του Πολίτη λειτουργεί ως: α) ο Εθνικός Μηχανισμός Πρόληψης των Βασανιστηρίων και άλλων μορφών σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας, και β) ο Εθνικός Μηχανισμός Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας στα Σώματα Ασφαλείας και στους/στις υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι ανεξάρτητος και αποτελεί σημαντικό μέσο για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της δικαιοσύνης και της σωστής λειτουργίας του δημοκρατικού συστήματος. Ο ρόλος του βοηθά στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος, όπου οι πολίτες μπορούν να αναζητούν προστασία και δικαιοσύνη εάν θεωρούν ότι έχουν υποστεί παραβίαση των δικαιωμάτων τους (Τάκης, 2004· Σωτηρόπουλος, 2000).

Ένα από τα Τμήματα του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Παιδιού, που έχει αναλάβει τον ρόλο του Συνηγόρου του Παιδιού στην Ελλάδα. Λειτουργεί από τον Ιούλιο του 2003 και αποστολή του είναι να υπερασπίζει τα δικαιώματα των ανηλίκων, δηλαδή όλων των αγοριών και κοριτσιών έως 18 χρόνων.

Αναλυτικότερα, ο *Συνήγορος του Παιδιού*:

- Προσπαθεί να κάνει γνωστά τα δικαιώματα των παιδιών σε όλους/ες και πρώτα απ' όλα στα ίδια τα παιδιά.

- Ερευνά συγκεκριμένες παραβιάσεις δικαιωμάτων των παιδιών από φορείς ή άτομα και προτείνει τρόπους προστασίας τους.

- Φροντίζει ώστε τα παιδιά να συμμετέχουν και να ακούγεται η φωνή τους στα θέματα που τα αφορούν.

- Συναντά τα παιδιά στους χώρους όπου ζουν, εκπαιδεύονται και περνούν την καθημερινότητά τους, συζητά τα προβλήματα που τα απασχολούν και ακούει τις απόψεις και τις προτάσεις τους.

- Παρακολουθεί την εφαρμογή των νόμων για τα παιδιά και κάνει προτάσεις προς την πολιτεία για να λάβει μέτρα προς το συμφέρον τους.[45]

Ο Συνήγορος του Παιδιού αποτελεί έναν σημαντικό φορέα για την προαγωγή και προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών σε όλες τις πτυχές της ζωής τους. Η δράση του συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος που προωθεί την ευημερία και την ανάπτυξη των παιδιών.

45 https://www.synigoros.gr/paidi/profile-stp.html



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Ben Wicks

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν προχωρήσετε, διερευνήστε με λεπτομέρεια την ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Πολίτη και τα ζητήματα στα οποία δραστηριοποιείται. Θα καταλάβετε γρήγορα ότι έχει ειδικό Τμήμα που ασχολείται με τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

Ρίξτε μια ματιά και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει, όπως στο πρότυπο της ηλεκτρονικής αναφοράς που μπορεί να σταλεί στον φορέα ή και στο ψηφιακό ραντεβού που μπορεί να κανονιστεί για τηλεφωνική εξυπηρέτηση, τηλεδιάσκεψη ή για φυσική παρουσία στα γραφεία της εθνικής ανεξάρτητης αρχής «Συνήγορος του Πολίτη».

Μπορείτε, επίσης, να μελετήσετε ένα συγκεκριμένο περιστατικό στο οποίο διαμεσολάβησε ο Συνήγορος του Πολίτη για την αναγνώριση της προσφυγικής ιδιότητας σε αιτούντα άσυλο λόγω του σεξουαλικού του προσανατολισμού:
https://old.synigoros.gr/?i=foreigner.el.prosbasi-asylo.50374

Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)
Κύρια αρμοδιότητα του ΑΣΕΠ είναι η διαχείριση και ο έλεγχος των διαδικασιών που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου τομέα. Βασικός σκοπός του είναι η επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και της αξιοκρατίας.

Ορισμένες, όμως, κατηγορίες επαγγελματιών του δημόσιου τομέα δεν συνδέονται με το ΑΣΕΠ. Ορισμένα παραδείγματα είναι οι δικαστικοί/ές λειτουργοί, το ιατρικό προσωπικό του Εθνικού Συστήματος Υγείας, τα μέλη του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους κτλ.

Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)
Κύρια αρμοδιότητα της ΑΔΑΕ είναι η προστασία του απορρήτου των επιστολών, της ελεύθερης επικοινωνίας, καθώς και η ασφάλεια των δικτύων επικοινωνίας και των πληροφοριών. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΑΔΑΕ δέχεται καταγγελίες παραβίασης αυτών των δικαιωμάτων και πραγματοποιεί σχετικούς ελέγχους.

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ)
Κύρια αρμοδιότητα της ΑΠΔΠΧ είναι η προστασία της ελευθερίας και των δικαιωμάτων του ατόμου από την επεξεργασία των ευαίσθητων προσωπικών του στοιχείων. Σε αυτό περιλαμβάνεται και η επεξεργασία προσωπικών στοιχείων στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (μέσω διαδικτύου). Δηλαδή, η ΑΠΔΠΧ πραγματοποιεί ελέγχους για να διαπιστώσει εάν υπάρχει παραβίαση αυτής της προστασίας.

Η ΑΠΔΠΧ, όμως, δεν μπορεί να ελέγξει περιπτώσεις όπου η επεξεργασία των προσωπικών στοιχείων ενός ατόμου γίνεται από δικαστικές ή εισαγγελικές αρχές.

Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ)
Κύρια αρμοδιότητα του ΕΣΡ είναι να ελέγχει τη λειτουργία των δημοσίων και ιδιωτικών τηλεοπτικών καναλιών και ραδιοφωνικών σταθμών. Βασικός σκοπός του είναι να υπερασπίζεται το δικαίωμα της ελεύθερης έκφρασης αλλά και το δικαίωμα σε ποιοτική ενημέρωση και ψυχαγωγία.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 2.3

Κοινωνία των Πολιτών και Διεθνείς οργανισμοί

2.3.1 | Κοινωνία των Πολιτών και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

Η Κοινωνία των Πολιτών

Η Κοινωνία των Πολιτών (Civil Society) αναφέρεται στο σύνολο των οργανώσεων, ομάδων και πολιτών που ενώνονται εκτός του κρατικού μηχανισμού, έχοντας κοινωνικούς, πολιτικούς ή πολιτιστικούς στόχους (Edwards, 2005).

Η Κοινωνία των Πολιτών αντιπροσωπεύει έναν τομέα πέραν του κράτους και της αγοράς, τον χώρο δηλαδή μεταξύ των επίσημων θεσμών μιας κοινωνίας και της ιδιωτικής οικονομίας, τους οποίους συμπληρώνει χωρίς, κατά κανόνα, να υποκαθιστά.[46] Στον τομέα αυτό, οι πολίτες οργανώνονται εθελοντικά για να προωθήσουν τις αξίες και τα συμφέροντά τους.

Ο ρόλος της Κοινωνίας των Πολιτών είναι πολυποίκιλος και περιλαμβάνει τα εξής:

1 **Παροχή υπηρεσιών και πρωτοβουλιών**: πολλές οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών παρέχουν υπηρεσίες στους/στις πολίτες που μπορεί να περιλαμβάνουν κοινωνικές υπηρεσίες, εκπαίδευση, υγειονομική περίθαλψη κ.ά.

2 **Παρακολούθηση και επίβλεψη της κυβέρνησης**: ορισμένες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) και άλλες οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών παρακολουθούν τη δράση της κυβέρνησης και προωθούν τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και τη δικαιοσύνη.

3 **Ενθάρρυνση της κοινωνικής συνοχής**: η Κοινωνία των Πολιτών ενθαρρύνει τη συνεργασία και την αλληλεγγύη μεταξύ των ατόμων και των ομάδων, ενισχύοντας έτσι την κοινωνική συνοχή.

4 **Προώθηση δικαιωμάτων και αξιών**: οι οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών εργάζονται για την προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της δημοκρατίας, της ισότητας και των άλλων κοινωνικών αξιών.

---

46 1η Πανελλήνια Διαβούλευση «Σύγχρονο Θεσμικό Πλαίσιο για τις Μ.Κ.Ο και τον εθελοντισμό» (13.3.2007).

5 **Συμμετοχή σε διεθνείς δράσεις**: πολλές οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών δραστηριοποιούνται σε διεθνές επίπεδο, συμμετέχοντας σε δράσεις για την αντιμετώπιση παγκόσμιων προκλήσεων και αγωνιζόμενες για οικουμενικές αξίες.

Συνολικά, η Κοινωνία των Πολιτών συμβάλλει στον πολυφωνικό, δημοκρατικό διάλογο και ενισχύει την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στην πολιτική και κοινωνική δράση.

Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)
Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) είναι ανεξάρτητες, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις που ανήκουν στον χώρο της Κοινωνίας των Πολιτών ή της κοινωνικής οικονομίας. Αναπτύσσουν δράσεις υπέρ του δημοσίου συμφέροντος, παρέχοντας υπηρεσίες πληροφόρησης, εκπαίδευσης, κοινωνικής υποστήριξης και διεκδίκησης (Γερογιάννη, 2011). Οι ΜΚΟ δραστηριοποιούνται εκτός του δημόσιου τομέα και του τομέα της αγοράς και συνήθως λειτουργούν με εθελοντική συμμετοχή των μελών. Χρηματοδοτούνται από διάφορες πηγές, όπως επιδοτήσεις, δωρεές, εκδηλώσεις ή εισφορές των μελών τους.

Οι ΜΚΟ καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, συμπεριλαμβανομένων:

1 **Κοινωνική δικαιοσύνη και ανθρώπινα δικαιώματα**: ΜΚΟ που επιδιώκουν την προώθηση της ισότητας, την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την κοινωνική δικαιοσύνη.

2 **Περιβαλλοντική προστασία**: ΜΚΟ που ασχολούνται με τη διατήρηση του περιβάλλοντος και την προώθηση βιώσιμων πρακτικών.

3 **Εκπαίδευση**: ΜΚΟ που επιδιώκουν την προώθηση της παιδείας και τη βελτίωση της πρόσβασης σε εκπαιδευτικούς πόρους.

4 **Υγεία**: ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στον τομέα της υγείας, προωθώντας την πρόληψη των ασθενειών και την παροχή υπηρεσιών υγείας.

5 **Ανθρωπιστική βοήθεια**: ΜΚΟ που παρέχουν βοήθεια σε πρόσφυγες και μετανάστες/τριες ή σε περιοχές που πλήττονται από φυσικές καταστροφές, πολέμους ή άλλες ανθρωπιστικές κρίσεις.

6 **Πολιτιστική δραστηριότητα**: ΜΚΟ που επιδιώκουν τη διατήρηση του πολιτισμικού πλούτου και την προώθηση της τέχνης και του πολιτισμού.

Οι ΜΚΟ παίζουν σημαντικό ρόλο στην κοινωνία ως φορείς αλλαγής και προώθησης του κοινού συμφέροντος. Συχνά, λειτουργούν ως ενδιάμεσοι ανάμεσα στους/στις πολίτες, το κράτος και την αγορά, επιφέροντας αλλαγές σε πολλούς τομείς της κοινωνίας.

Παραδείγματα Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων

Οι ΜΚΟ που επιδιώκουν την προστασία και προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων δραστηριοποιούνται σε διάφορους τομείς, όπως είναι η προστασία των παιδιών, η αντιμετώπιση του ρατσισμού, η υπεράσπιση των προσφύγων και μεταναστών/τριών, η προαγωγή των δικαιωμάτων των γυναικών κ.ά. Μερικά παραδείγματα ΜΚΟ που επικεντρώνονται στα ανθρώπινα δικαιώματα είναι:

– *Η Διεθνής Αμνηστία (Amnesty International)*: παγκοσμίως αναγνωρισμένη ΜΚΟ που ασχολείται με την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων των πολιτικών κρατουμένων, των παιδιών και των προσφύγων.

– *Διεθνής Επιτροπή του Ερυθρού Σταυρού (International Committee of the Red Cross – ICRC)*: δραστηριοποιείται σε περιοχές συγκρούσεων και καταστροφών, παρέχοντας ανθρωπιστική βοήθεια και προστασία σε πολίτες, και προωθώντας το διεθνές ανθρωπιστικό δίκαιο.

Στην Ελλάδα υπάρχουν πολλές ΜΚΟ που εργάζονται, μεταξύ άλλων, για την παροχή ιατρικής βοήθειας, την πρόληψη ασθενειών, την υποστήριξη ευάλωτων ομάδων στον τομέα της υγείας. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ιατρικών ΜΚΟ στην Ελλάδα είναι οι:

– *Γιατροί Χωρίς Σύνορα (Médecins Sans Frontières – MSF)*: η ελληνική αποστολή της οργάνωσης MSF παρέχει ιατρική και ανθρωπιστική βοήθεια σε αιτούντες/ούσες άσυλο και μετανάστες/τριες στην Ελλάδα από το 1996, με κινητές μονάδες αλλά και κλινικές. Επίσης, παρεμβαίνει σε περιοχές που βρίσκονται σε κρίση ή έχουν υποστεί φυσικές καταστροφές.

– *Γιατροί του Κόσμου (Médecins du Monde)*: η οργάνωση δραστηριοποιείται σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας προσφέροντας ιατρική φροντίδα, εξετάσεις και υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής στήριξης σε ευάλωτες ομάδες.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν προχωρήσετε παρακάτω, απαντήστε στο ερώτημα αν γνωρίζετε το Κέντρο Ημέρας «Βαβέλ», την «Κλίμακα» ή άλλες οργανώσεις και φορείς που δραστηριοποιούνται στο πεδίο της ψυχικής υγείας και προσφέρουν σχετικές υπηρεσίες εξειδικευμένα σε μετανάστες/τριες και πρόσφυγες; Έχετε έρθει σε επαφή με αυτές τις οργανώσεις ή τους φορείς; Αν ναι, θα μπορούσατε να περιγράψετε την εμπειρία σας;

Οι Περιβαλλοντικές Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΠΜΚΟ) δραστηριοποιούνται σε θέματα περιβάλλοντος και βιώσιμης ανάπτυξης. Εργάζονται για τη διατήρηση της φύσης, την προστασία των ειδών, τη βελτίωση της ποιότητας του αέρα, του νερού, τη διαχείριση των αποβλήτων, την προώθηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και για πολλά άλλα. Μερικά παραδείγματα Περιβαλλοντικών ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται είναι τα εξής:

– *Παγκόσμια Φύση (WWF)*: η WWF είναι μια παγκόσμια οργάνωση που επιδιώκει τη διατήρηση της φύσης και της βιοποικιλότητας. Επικεντρώνεται σε θέματα όπως η διαχείριση των δασών, η προστασία των ειδών και η αειφόρος ανάπτυξη.

– *Greenpeace*: η Greenpeace είναι μια διεθνής Περιβαλλοντική ΜΚΟ που επικεντρώνεται σε θέματα όπως η προστασία των ωκεανών, η ανανεώσιμη ενέργεια και η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Στον τομέα του πολιτισμού, δραστηριοποιούνται, αντίστοιχα, πολλές ΜΚΟ που εστιάζουν και στην προώθηση των τεχνών –συμπεριλαμβανομένων των εικαστικών, του θεάτρου, του κινηματογράφου, της μουσικής, της λογοτεχνίας, του πολιτιστικού διαλόγου–, και τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Για παράδειγμα, στην Ελλάδα, η *Ελληνική Εταιρεία Συγγραφέων (ΕΕΣ)* δραστηριοποιείται στον χώρο των γραφιστικών τεχνών, προωθώντας την ελληνική λογοτεχνία και υποστηρίζοντας τους συγγραφείς. Πολιτιστικές ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται παγκοσμίως είναι το *Διεθνές Συμβούλιο των Μουσείων (ICOM)*, το οποίο ασχολείται με τη διατήρηση και την προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, καθώς και τη διεθνή συνεργασία μεταξύ μουσείων. Ακόμα, το *Διεθνές Συμβούλιο των Καλών Τεχνών (ICFA)*, το οποίο προωθεί τη συνεργασία και την ανταλλαγή ιδεών μεταξύ καλλιτεχνών/ιδων από διάφορους τομείς των καλών τεχνών.

Στον τομέα της εκπαίδευσης, ΜΚΟ, όπως η *ΕΛΙΞ*, το *SolidarityNow*, το *Danish Refugee Council* και η *ΜΕΤΑδραση*, δραστηριοποιούνται προσφέροντας άτυπη εκπαίδευση και υποστήριξη σχετικά με ευκαιρίες εκπαίδευσης σε παιδιά, αιτούντες/ούσες άσυλο και μετανάστες/τριες. Το *Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος* και το *Ίδρυμα Μπο-*

δοσάκη δραστηριοποιούνται στον τομέα της εκπαίδευσης και του πολιτισμού, παρέχοντας υποτροφίες, εκπαιδευτικά προγράμματα και υποστηρικτικές υπηρεσίες.

Στον τομέα της προσφοράς νομικών υπηρεσιών μπορεί να αναφερθεί παραδειγματικά το *Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες*, το οποίο, επίσης, έχει ιδρύσει και το Διαπολιτισμικό Κέντρο *Πυξίδα*, όπου επιπλέον προσφέρονται υπηρεσίες κοινωνικής ένταξης.

Θα μπορούσε, ενδεικτικά, να γίνει αναφορά και στη Διοτίμα, η οποία είναι μία ΜΚΟ εξειδικευμένη σε θέματα φύλου και ισότητας, και παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες με στόχο τη στήριξη και την ενδυνάμωση γυναικών και θηλυκοτήτων που βιώνουν έμφυλη βία.

Τέλος, στην Ελλάδα, υπάρχουν ΜΚΟ που εργάζονται στον τομέα της διερμηνείας και μετάφρασης, προσφέροντας υπηρεσίες για τους ανθρώπους που χρειάζονται υποστήριξη στην επικοινωνία τους σε διάφορα πεδία. Για παράδειγμα, η ΜΚΟ ΜΕΤΑδραση (Δράση για τη Μετανάστευση και την Ανάπτυξη) παρέχει υπηρεσίες διερμηνείας οι οποίες εξυπηρετούν το ζωτικό δικαίωμα στην επικοινωνία των προσφύγων και μεταναστών/τριών με επαγγελματίες, εκπαιδευμένους/ες και αναγνωρισμένους/ες από τον φορέα διερμηνείας.

Πλαίσιο λειτουργίας ΜΚΟ

Στην Ελλάδα, οι ΜΚΟ λειτουργούν μέσα σε ένα συγκεκριμένο νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει τον τρόπο ίδρυσής τους, τη λειτουργία τους και τις σχέσεις τους με τις δημόσιες αρχές. Σε σχέση με τη νομική τους μορφή, στον αστικό κώδικα προβλέπονται τέσσερις διαφορετικές μορφές:

α σωματείο,
β αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία,
γ ίδρυμα, και
δ άτυπη ένωση προσώπων.

Οι βασικοί νομικοί πυλώνες που διέπουν τη λειτουργία των ΜΚΟ στην Ελλάδα περιλαμβάνουν:

- **Εγγραφή και ίδρυση**: οι ΜΚΟ πρέπει να εγγράφονται στον αρμόδιο διοικητικό τομέα της περιφέρειας στην οποία εδρεύουν. Η ιδρυτική πράξη, που περιλαμβάνει το καταστατικό τους, πρέπει να κατατεθεί για έγκριση στο αρμόδιο πρωτοδικείο.

- **Φορολογική κατάσταση**: οι ΜΚΟ έχουν ειδική φορολογική μεταχείριση, υπό την προϋπόθεση ότι διατηρούν μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα και εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες φορολογικές διατάξεις.

- **Υποχρεωτική δημοσιοποίηση οικονομικών**: οι ΜΚΟ υποχρεούνται να δημοσιοποιούν τα οικονομικά τους στοιχεία προκειμένου να εξασφαλίζεται η διαφάνεια της δράσης τους.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Headway

2

- **Σχέσεις με το Δημόσιο και άλλους φορείς**: οι ΜΚΟ μπορούν να συνάπτουν συμβάσεις και συμφωνίες με το Δημόσιο και άλλους φορείς για την υλοποίηση των έργων τους.

- **Εθελοντικός χαρακτήρας**: οι ΜΚΟ υποστηρίζονται από εθελοντές/τριες και βασίζονται στην ανιδιοτελή προσφορά τους.

- **Προστασία δεδομένων**: οι ΜΚΟ υπόκεινται σε κανονισμούς περί προστασίας των δεδομένων εφόσον χειρίζονται προσωπικά δεδομένα.

Οι φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών στην Ελλάδα μπορεί να αντιμετωπίσουν περιορισμούς στο έργο τους ανάλογα με τις κοινωνικοπολιτικές συγκυρίες και το πλαίσιο λειτουργίας τους. Ορισμένοι από αυτούς περιλαμβάνουν:

- **Νομικούς περιορισμούς**: οι ΜΚΟ και άλλοι φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών υπόκεινται σε νομικούς περιορισμούς και ρυθμίσεις που διέπουν τη λειτουργία τους. Οι νομικοί αυτοί περιορισμοί μπορεί να σχετίζονται με την ίδρυση, τη χρηματοδότηση, τη διαφάνεια και με άλλες πτυχές της λειτουργίας τους.

- **Οικονομικούς περιορισμούς**: η έλλειψη χρηματοδότησης και πόρων μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο για την Κοινωνία των Πολιτών ως προς την υλοποίηση των στόχων της. Υπάρχουν, επίσης, υποχρεώσεις για διαφάνεια και δημοσίευση των οικονομικών στοιχείων του κάθε φορέα.

- **Πολιτικούς περιορισμούς**: οι αλλαγές στην πολιτική κατεύθυνση μιας κυβέρνησης και στις σχέσεις της με τους κοινωνικούς φορείς μπορεί να επηρεάσουν την ικανότητα της Κοινωνίας των Πολιτών να επιτυγχάνει τους στόχους της.

- **Κοινωνικούς περιορισμούς**: η Κοινωνία των Πολιτών μπορεί να αντιμετωπίζει περιορισμούς και προκλήσεις λόγω κοινωνικών προκαταλήψεων, βαθιά ριζωμένων αντιλήψεων και στερεοτύπων, αποκλεισμού ορισμένων ομάδων και άλλων κοινωνικών παραγόντων.

- **Σχέσεις με το Δημόσιο**: οι ΜΚΟ που λαμβάνουν χρηματοδότηση από το Δημόσιο υπόκεινται σε συγκεκριμένες διαδικασίες και υποχρεώσεις. Μπορεί, όμως, για ορισμένους φορείς να υπάρχουν περιορισμοί στη σύναψη συμβάσεων με το Δημόσιο.

- **Εθελοντικός χαρακτήρας**: κάποιες ΜΚΟ στηρίζονται στη δράση εθελοντών/τριών και αυτό μπορεί να οδηγεί σε περιορισμένους ανθρώπινους πόρους ή/και περιορισμένη επιρροή.

- **Απουσία συνεργασίας**: η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ διάφορων φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών μπορεί να αποτελεί εμπόδιο για την επίτευξη κοινών στόχων.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η Κοινωνία των Πολιτών εργάζεται για το κοινό συμφέρον, την υπεράσπιση δικαιωμάτων και τη βελτίωση της κοινωνίας, αλλά μπορεί να αντιμετωπίζει προκλήσεις και περιορισμούς κατά την επιτέλεση του ρόλου της.

2.3.2 | Διεθνείς οργανισμοί: αποστολή και θεσμικό πλαίσιο παρέμβασής τους στην εφαρμογή δημοσίων πολιτικών

Στην παρούσα υποενότητα θα εξετάσουμε τον ρόλο και την αποστολή των διεθνών οργανισμών στην Ελλάδα στις μέρες μας. Θα παρουσιάσουμε τους κανόνες και τους νόμους που ορίζουν τη λειτουργία τους, καθώς και τον τρόπο που συμμετέχουν στην άσκηση της δημόσιας πολιτικής.

Έννοια και κατηγορίες διεθνών οργανισμών

Με τον όρο «διεθνής οργανισμός» (Χριστοδουλίδης, 1984), εννοούμε μια ένωση μεταξύ δύο ή περισσοτέρων κρατών η οποία γίνεται με τη θέλησή τους· τα κράτη ενώνονται σε ένα ενιαίο νομικό όργανο, το οποίο έχει δική του βούληση, δικές του επιδιώξεις και δικά του όργανα.

Σκοπός των διεθνών οργανισμών είναι να διευκολύνουν τη συνεργασία μεταξύ των κρατών και να αντιμετωπίσουν ζητήματα που ξεπερνούν τα γεωγραφικά τους όρια (π.χ. σε τομείς υγείας, οικονομικής/κοινωνικής ευημερίας κτλ.). Χαρακτηριστικό τους είναι η επίλυση διαφορών για ζητήματα που μπορεί να οδηγήσουν σε συγκρούσεις, παίζοντας, έτσι, σημαντικό ρόλο στη διατήρηση της παγκόσμιας ειρήνης. Οι διεθνείς οργανισμοί χωρίζονται σε αρκετές κατηγορίες, όπως είναι οι εξής:

- Με βάση το *γεωγραφικό κριτήριο* και τη σύνθεση, σε περιφερειακούς (π.χ. όλα τα κράτη μιας ηπείρου) και παγκόσμιους.

- Με βάση τον *σκοπό* τους, σε γενικούς και ειδικούς (π.χ. πολιτικοί, οικονομικοί, κοινωνικοί/ανθρωπιστικοί, στρατιωτικοί κ.ά).

- Με βάση τον *χαρακτήρα* τους, σε οργανισμούς συνεργασίας ή διακυβερνητικούς, και σε οργανισμούς ολοκλήρωσης ή υπερεθνικούς:
  - Οι διακυβερνητικοί οργανισμοί είναι τόποι συνεργασίας, χωρίς όμως να περιορίζεται η κυριαρχική δύναμη των κρατών-μελών.
  - Αντίθετα, στους υπερεθνικούς οργανισμούς τα κράτη-μέλη συμφωνούν να παραχωρήσουν μέρος της κυριαρχίας τους, τα όργανά τους έχουν αυτονομία κατά τη λήψη αποφάσεων και τα κράτη δέχονται να εφαρμόζουν απευθείας τις αποφάσεις των οργάνων αυτών.

Σημαντικοί διεθνείς οργανισμοί στους οποίους συμμετέχει η Ελλάδα

Παρακάτω, θα παραθέσουμε ορισμένα χαρακτηριστικά παραδείγματα διεθνών οργανισμών στους οποίους συμμετέχει η Ελλάδα, καθώς και τις βασικές τους δραστηριότητες.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ)

Πρόκειται για χαρακτηριστικό παράδειγμα περιφερειακού οργανισμού με υπερεθνικό χαρακτήρα (Borchardt, 2011). Η ΕΕ δημιουργήθηκε με δεδηλωμένο σκοπό να διατηρήσει την ειρήνη μεταξύ των κρατών-μελών, να ενισχύσει τη συνεργασία τους, να προωθήσει την κοινωνική και οικονομική αλληλεγγύη και την ασφάλεια των πολιτών. Τα κράτη-μέλη συμφώνησαν να παραχωρήσουν μέρος των κυριαρχικών τους δικαιωμάτων στην ΕΕ, συνεπώς, κανένα μέλος δεν μπορεί να παραβεί το δίκαιο της ΕΕ.

Η ΕΕ, ως οργανισμός, είναι ανοικτή να συμπεριλάβει κάθε ευρωπαϊκή χώρα που τηρεί τα δημοκρατικά, πολιτικά και οικονομικά κριτήρια ένταξης. Σήμερα αποτελείται από 27 μέλη,[47] ενώ 20 από αυτά χρησιμοποιούν ως κοινό νόμισμα το ευρώ.[48] Η Ελλάδα έγινε μέλος το 1981, και το 2001 καθιέρωσε το ευρώ. Βασικά όργανα της ΕΕ[49] είναι τα εξής:

47 Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελλάδα, Εσθονία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κάτω Χώρες, Κροατία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Σουηδία, Τσεχία, Φινλανδία.

48 Εξαιρούνται οι εξής χώρες: Βουλγαρία, Δανία, Ουγγαρία, Πολωνία, Ρουμανία, Σουηδία και Τσεχία.

49 https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/types-institutions-and-bodies_el

- Το **Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (ΕΚ)**: εκπροσωπεί τους/τις πολίτες των κρατών-μελών της ΕΕ και τα μέλη του εκλέγονται κάθε πέντε χρόνια μέσω εκλογών που πραγματοποιούνται σε όλα τα κράτη-μέλη. Οι βασικές του αρμοδιότητες είναι: α) να αποφασίζει για την ευρωπαϊκή νομοθεσία μαζί με το Συμβούλιο της ΕΕ, β) να ελέγχει τη δημοκρατική λειτουργία των οργάνων της ΕΕ, και γ) να εγκρίνει τον προϋπολογισμό της. Η Ελλάδα συμμετέχει στο ΕΚ με 21 ευρωβουλευτές.

- Το **Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (ΕΣ)**: σε αυτό συμμετέχουν οι αρχηγοί των κρατών-μελών και ο/η πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Καθορίζει τη γενική πολιτική κατεύθυνση και τις προτεραιότητες της ΕΕ.

- Το **Συμβούλιο της (ΕΕ)**: συμμετέχουν οι υπουργοί της κυβέρνησης κάθε κράτους-μέλους και αποφασίζουν σχετικά με την ευρωπαϊκή νομοθεσία μαζί με το ΕΚ.

- Η **Ευρωπαϊκή Επιτροπή**: είναι το κύριο εκτελεστικό όργανο της ΕΕ και λειτουργεί για τα συμφέροντά της. Υποβάλλει προτάσεις νόμων στο ΕΚ και το Συμβούλιο της ΕΕ και διαχειρίζεται τις πολιτικές και τον προϋπολογισμό της ΕΕ. Ακόμα, ελέγχει τα κράτη-μέλη για τη σωστή εφαρμογή του δικαίου της ΕΕ.

Ορισμένα, ακόμα, σημαντικά όργανα της ΕΕ είναι: α) το Δικαστήριο της ΕΕ, που εξασφαλίζει την τήρηση του δικαίου της ΕΕ, β) η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, που στηρίζει τις οικονομικές πολιτικές της ΕΕ, και γ) το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο, που φροντίζει τα οικονομικά συμφέροντα της ΕΕ και ελέγχει τα κράτη-μέλη για τη σωστή αξιοποίηση των ευρωπαϊκών χρηματοδοτήσεων. Στην ΕΕ λειτουργούν, επίσης, και όργανα με συμβουλευτικό ρόλο, όπως είναι ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής (εκλέγεται από το ΕΚ), ο οποίος έχει ως σκοπό να ερευνά καταγγελίες πολιτών και επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τα όργανα της ΕΕ, προωθώντας τη δίκαιη διοίκηση.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στην πρώτη μαθησιακή ενότητα, σημαντική ρύθμιση της ΕΕ αποτελεί η *ελεύθερη μετακίνηση* (χωρίς χρήση βίζας) των πολιτών των κρατών-μελών στο εσωτερικό της. Αυτός ο χώρος ελεύθερης κυκλοφορίας ονομάζεται *ζώνη Σένγκεν* και περιλαμβάνει είκοσι τρία κράτη-μέλη της ΕΕ,[50] καθώς και τέσσερα ακόμα μη μέλη: Ελβετία, Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία.

Υπενθυμίζεται ότι η πολιτική της ΕΕ για την είσοδο υπηκόων τρίτων χωρών στα κράτη-μέλη διαφοροποιείται. Συγκεκριμένα, η ΕΕ κινείται στη βάση της καθιέρωσης μιας κοινής πολιτικής από όλα τα κράτη-μέλη για τη μετανάστευση, το άσυλο και τον έλεγχο των εξωτερικών συνόρων.[51] Μέχρι τώρα, η ΕΕ έχει την αρμοδιότητα

50 Εκτός από τη Βουλγαρία, την Ιρλανδία, την Κύπρο και τη Ρουμανία.

51 Άρθρα 78 και 80 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ).

να ορίζει τις προϋποθέσεις σύμφωνα με τις οποίες υπήκοοι τρίτων χωρών εισέρχονται και διαμένουν νόμιμα σε ένα κράτος-μέλος για σκοπούς, μεταξύ άλλων, οικογενειακής επανένωσης. Τα κράτη-μέλη, όμως, διατηρούν το δικαίωμα να ορίζουν τον αριθμό υπηκόων τρίτων χωρών που εισέρχονται στο έδαφός τους για αναζήτηση εργασίας.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, σχετικά με τους/τις υπηκόους τρίτων χωρών που χρήζουν διεθνούς προστασίας, η κοινή πολιτική ασύλου προβλέπει ενιαίες διαδικασίες που θα συμφωνούν με τη Σύμβαση της Γενεύης (1951) και το Πρωτόκολλο (1967) για το Καθεστώς των Προσφύγων. Προβλέπει, ακόμα, ότι όλα τα κράτη-μέλη οφείλουν να εφαρμόζουν τις αρχές της αλληλεγγύης και της δίκαιης κατανομής ευθυνών. Επίσης, η ΕΕ οφείλει να λαμβάνει μέτρα πρόληψης της παράτυπης μετανάστευσης, κυρίως, μέσω της εφαρμογής αποτελεσματικής πολιτικής επιστροφής, με πλήρη σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Για τη διαχείριση των εξωτερικών συνόρων της ΕΕ υπεύθυνος είναι ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Συνοριοφυλακής και Ακτοφυλακής (Frontex).[52]

Το Συμβούλιο της Ευρώπης (ΣτΕ)

Πρόκειται για ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα περιφερειακού οργανισμού συνεργασίας ειδικού σκοπού. Ιδρύθηκε το 1949 και περιλαμβάνει 46 κράτη-μέλη (27 από αυτά είναι και κράτη-μέλη της ΕΕ). Είναι ο σημαντικότερος οργανισμός προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Ευρώπη. Βασικό εργαλείο της δράσης του είναι η **Ευρωπαϊκή Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (ΕΣΔΑ)**. Όλα τα κράτη-μέλη έχουν υπογράψει αυτή τη συμφωνία με σκοπό την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της δημοκρατίας και του κράτους δικαίου.

Το κύριο όργανο που επιβλέπει την εφαρμογή της Σύμβασης από τα μέλη είναι το **Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΕΔΑΔ)**. Πρόκειται για τον πρώτο διεθνή δικαστικό μηχανισμό προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων: σε αυτό, μπορούν να απευθυνθούν άτομα (και κράτη) για να υποβάλουν καταγγελίες για παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων εφόσον όλες οι δυνατότητες προσφυγής έχουν εξαντληθεί εντός του κράτους-μέλους που έκανε την παραβίαση. Το ΕΔΑΔ, αφού κάνει αποδεκτή μια καταγγελία, διερευνά την υπόθεση και εκδίδει σχετική απόφαση. Το κράτος-μέλος που εμπλέκεται είναι υποχρεωμένο να εφαρμόσει την απόφαση αυτή.[53]

52 https://www.frontex.europa.eu/
53 https://www.coe.int/en/web/portal/home



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Scott Graham

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Το συγκεκριμένο βίντεο δείχνει τη λειτουργία του ΕΔΑΔ, τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει και το πεδίο της δραστηριότητάς του μέσω παραδειγμάτων από τη νομολογία. Μπορείτε να το παρακολουθήσετε στον ακόλουθο σύνδεσμο: https://www.youtube.com/watch?v=JG7ZvyzF7C4

Επίσης, το ΣτΕ μπορεί να αποκλείσει προσωρινά ή να αποβάλει οριστικά ένα κράτος-μέλος που δεν συμμορφώνεται με τις αρχές του. Χαρακτηριστική είναι και η περίπτωση της Ελλάδας (Στελακάτος-Λοβέρδος, 1999), η οποία κατά την περίοδο 1967-1974 βρισκόταν σε καθεστώς δικτατορίας· μετά τις αναφορές που υπέβαλαν η Δανία, η Νορβηγία, η Σουηδία και η Ολλανδία σε βάρος της για πολλαπλές παραβιάσεις των άρθρων της ΕΣΔΑ, το 1969 η Ελλάδα αποχώρησε από το ΣτΕ. Επανήλθε σε αυτό μετά την αποκατάσταση της δημοκρατίας στη χώρα (1974).

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ)

Πρόκειται για χαρακτηριστικό παράδειγμα παγκόσμιου οργανισμού συνεργασίας γενικού σκοπού (Χριστοδουλίδης, 1984). Ιδρύθηκε το 1945 και σήμερα περιλαμβάνει 193 κράτη-μέλη. Η ιδρυτική του πράξη είναι ο Καταστατικός Χάρτης των Ηνωμένων Εθνών. Στόχοι του είναι: α) η διατήρηση της ειρήνης και ασφάλειας και η ειρηνική διευθέτηση διαφορών μεταξύ κρατών, β) η ανάπτυξη φιλικών σχέσεων μεταξύ κρατών και η ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής συνεργασίας, γ) η προώθηση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, δ) η προώθηση του

αφοπλισμού και ο έλεγχος των εξοπλισμών, και ε) ο σεβασμός του διεθνούς δικαίου. Βασικά όργανα του οργανισμού είναι τα εξής (Cassese, 2005):

– Η *Γενική Συνέλευση* είναι το κεντρικό αντιπροσωπευτικό όργανο λήψης αποφάσεων: συμμετέχουν οι αρχηγοί των κρατών-μελών και συζητούν για όλα τα θέματα του Καταστατικού Χάρτη των Ηνωμένων Εθνών. Η Συνέλευση εκλέγει τα μη μόνιμα μέλη του Συμβουλίου Ασφαλείας και μπορεί να αναλάβει δράση σε περιπτώσεις διατάραξης της ειρήνης αν το Συμβούλιο Ασφαλείας αποτύχει στον σκοπό αυτό.

– Το *Συμβούλιο Ασφαλείας* έχει ως βασική αρμοδιότητα τη διατήρηση της ειρήνης και συνεδριάζει όταν υπάρχει σχετική απειλή. Αποτελείται από πέντε μόνιμα[54] και δέκα μη μόνιμα μέλη, όπου το κάθε μέλος έχει μία ψήφο. Όλα τα κράτη-μέλη είναι υποχρεωμένα να εφαρμόζουν τις αποφάσεις του Συμβουλίου Ασφαλείας. Σε περίπτωση άμεσης απειλής κατά της ειρήνης, το Συμβούλιο Ασφαλείας μπορεί ακόμα: α) να επιβάλει κυρώσεις στο κράτος που παραβαίνει τις αρχές του Χάρτη, β) να αποστείλει στρατιωτικούς παρατηρητές/τριες ή ειρηνευτική δύναμη για να μειώσει τις εντάσεις, και γ) να αναλάβει συλλογική στρατιωτική δράση.

– Το *Διεθνές Δικαστήριο της Χάγης* είναι το κύριο δικαστικό όργανο του ΟΗΕ, με ρόλο τη διευθέτηση των νομικών διαφορών μεταξύ των κρατών-μελών σύμφωνα με το διεθνές δίκαιο.

– Η *Γενική Γραμματεία* διευθύνεται από τον/τη Γενικό/ή Γραμματέα (ΓΓ), ο/η οποίος/α εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση ύστερα από πρόταση του Συμβουλίου Ασφαλείας. Ο ρόλος αυτός συμβολίζει το όραμα και τις αξίες του οργανισμού, με έμφαση στην προστασία των ευάλωτων πληθυσμών.

Ένα ακόμα σημαντικό όργανο του ΟΗΕ είναι και το *Οικονομικό και Κοινωνικό Συμβούλιο* (Economic and Social Council – ECOSOC). Πρόκειται για έναν μηχανισμό που συντονίζει όλα τα επικουρικά όργανα του ΟΗΕ, δηλαδή τις λειτουργικές και περιφερειακές επιτροπές, καθώς και τις εξειδικευμένες του οργανώσεις. Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε ορισμένα από αυτά τα επικουρικά όργανα του ΟΗΕ, τα οποία έχουν σημαντική δραστηριότητα και στην Ελλάδα.

Η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους/τις Πρόσφυγες – ΥΑ (UNHCR)
Η εντολή της Ύπατης Αρμοστείας (ΥΑ) είναι να διαφυλάσσει τα δικαιώματα των προσφύγων και να συντονίζει τις δράσεις προστασίας τους σε παγκόσμια κλίμακα.

54 Μόνιμα μέλη του Συμβουλίου Ασφαλείας: Γαλλία, Ηνωμένο Βασίλειο, ΗΠΑ, Κίνα και Ρωσία.

Προτεραιότητά της είναι να εξασφαλίζει τη διασφάλιση της άσκησης του δικαιώματος κάθε ανθρώπου να ζητά άσυλο και να βρίσκει ασφαλές καταφύγιο σε άλλη χώρα. Βασικά κείμενα της δράσης της είναι η Σύμβαση της Γενεύης (1951) και το Πρωτόκολλο (1967) για το Καθεστώς των Προσφύγων. Σήμερα η Ύπατη Αρμοστεία πραγματοποιεί δράσεις σε 135 χώρες, και στην Ελλάδα έχει παρουσία από το 1952. Συνεργάζεται με τις ελληνικές αρχές, παρέχοντας συμβουλές και υποστήριξη για τη διασφάλιση της προστασίας των προσφύγων, καθώς και με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, ομάδες εθελοντών/τριών και κοινότητες προσφύγων.

Το 2015, λόγω της μεγάλης αύξησης του αριθμού των προσφύγων που έφτασαν στην Ελλάδα, η Ύπατη Αρμοστεία ανέλαβε πιο ενεργό ρόλο: σε στενή συνεργασία με τις ελληνικές αρχές και την Ευρωπαϊκή Ένωση αύξησε σημαντικά την παρουσία της στα βασικά σημεία εισόδου (νησιά Αιγαίου – περιοχή Έβρου) και ανέλαβε την παροχή κρίσιμων υπηρεσιών που το κράτος αδυνατούσε να προσφέρει. Ορισμένες από αυτές ήταν η διανομή ειδών πρώτης ανάγκης, οι υπηρεσίες προστασίας για ιδιαίτερα ευάλωτες ομάδες, η διερμηνεία, η ενημέρωση κ.ά. Επιπλέον, η Ύπατη Αρμοστεία, σε συνεργασία με τις αρχές και με μη κυβερνητικούς φορείς, παρείχε υπηρεσίες στέγασης και διάθεσης οικονομικών βοηθημάτων.

Σήμερα, η Ύπατη Αρμοστεία συνεχίζει να πραγματοποιεί δράσεις για την προώθηση της ένταξης των προσφύγων και την προστασία των ευάλωτων ατόμων, σε στενή συνεργασία με το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου.[55] Τα έτη 2021-2022 οι δύο φορείς υπέγραψαν συμφωνίες συνεργασίας (Μνημόνια) στους τομείς της υποδοχής, της ένταξης και της ενισχυμένης προστασίας των ασυνόδευτων παιδιών. Σε αυτό το πλαίσιο, η Ύπατη Αρμοστεία στηρίζει τη λειτουργία του Εθνικού Μηχανισμού Επείγουσας Ανταπόκρισης[56] για την προστασία των ασυνόδευτων παιδιών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Διερευνήστε περισσότερο τις δράσεις της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους/τις πρόσφυγες στην Ελλάδα μέσω της περιήγησής σας στον ακόλουθο σύνδεσμο: https://www.unhcr.org/gr/τι-κάνουμε

Μπορείτε, επίσης, να ενημερωθείτε περισσότερο σχετικά με τον Εθνικό Μηχανισμό Επείγουσας Ανταπόκρισης για την προστασία των ασυνόδευτων παιδιών στον ακόλουθο σύνδεσμο: https://migration.gov.gr/tag/ethnikos-michanismos-epeigoysas-antapokrisis/

55 Βλ. στην προηγούμενη υποενότητα *2.1.2 | Η ελληνική δημόσια διοίκηση και η δομή της*.
56 https://migration.gov.gr/grammateies/geniki-grammateia-evaloton-politon-kai-thesmikis-prostasias/

Ταμείο των Ηνωμένων Εθνών για τα Παιδιά (UNICEF)

Η εντολή της UNICEF είναι η υπεράσπιση των δικαιωμάτων των παιδιών για την κάλυψη των βασικών τους αναγκών και την ανάπτυξη όλων των δεξιοτήτων τους. Βασικό κείμενο της δράσης της είναι η Σύμβαση του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα του Παιδιού (1989).[57] Στην Ελλάδα, η οργάνωση πραγματοποιεί δράσεις από το 1946, ενώ το 2020 συμφωνήθηκε με την ελληνική κυβέρνηση η ίδρυση ενός μόνιμου γραφείου στη χώρα με σκοπό την ενίσχυση της συνεργασίας τους.

Οι δράσεις του φορέα, σήμερα, πραγματοποιούνται σε συνεργασία και με μη κυβερνητικούς φορείς και αφορούν τους παρακάτω τομείς: α) μείωση της παιδικής φτώχειας, β) προώθηση της ένταξης των Ρομά, γ) παροχή προστασίας σε παιδιά πρόσφυγες και μετανάστες/τριες, δ) ένταξη στην εκπαίδευση όλων των παιδιών, χωρίς αποκλεισμούς, ε) ενημέρωση των παιδιών για τα δικαιώματά τους, στ) μεταρρύθμιση του συστήματος μέριμνας, ζ) εξάλειψη της βίας κατά των παιδιών, η) βελτίωση του συστήματος δικαιοσύνης ώστε να είναι φιλικό προς τα παιδιά, θ) αύξηση των ευκαιριών εργασίας των νέων, και ι) βελτίωση της σωματικής και ψυχικής υγείας των παιδιών.[58]

Διεθνής Οργάνωση Εργασίας – ΔΟΕ (ILO)

Πρόκειται για την ειδικευμένη οργάνωση του ΟΗΕ που προωθεί την κοινωνική δικαιοσύνη και τα εργασιακά δικαιώματα. Ιδρύθηκε το 1919 και βασικό της κείμενο είναι ο Καταστατικός της Χάρτης και οι συμπληρωματικές διεθνείς συμβάσεις εργασίας. Στη ΔΟΕ συμμετέχουν οι κυβερνήσεις των κρατών-μελών, εκπρόσωποι των εργοδοτικών οργανώσεων και των εργαζομένων. Τα κράτη-μέλη είναι υποχρεωμένα να συμμορφώνονται εντός 18 μηνών με τις αποφάσεις της, ενώ, στην περίπτωση που αυτό δεν συμβαίνει, δεσμεύονται να εξηγούν αναλυτικά τους λόγους μη συμμόρφωσής τους (Νικολακοπούλου-Στεφάνου, 1997).

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας – ΠΟΥ (WHO)

Πρόκειται για την εξειδικευμένη υπηρεσία του ΟΗΕ με αρμοδιότητα τη δημόσια υγεία. Σύμφωνα με το καταστατικό του, κύριος στόχος του είναι η διατήρηση υψηλού επιπέδου υγείας για όλους τους ανθρώπους. Ο ΠΟΥ έπαιξε σημαντικό ρόλο στη διαχείριση της πανδημίας COVID-19, υποστηρίζοντας τις κυβερνήσεις και δίνοντάς τους κρίσιμες οδηγίες σχετικά με: α) την ενημέρωση του κοινού, β) την προτεραιοποίηση των ευπαθών ομάδων, και γ) την οργάνωση διαδικασιών εμβολιασμού.

---

57 Βλ. https://www.unicef.org.uk/wp-content/uploads/2016/08/unicef-convention-rights-child-uncrc.pdf
58 https://www.unicef.org/greece/τι-κάνουμε

Λοιπές περιπτώσεις διεθνών οργανισμών και κινημάτων:

- **Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης – ΔΟΜ (IOM)**: πρόκειται για έναν διακρατικό οργανισμό που ιδρύθηκε το 1951 και σχετίζεται με τον ΟΗΕ (βάσει συμφωνίας του 2016).[59] Η εντολή του είναι να ενισχύσει τη συνεργασία των κρατών για την καλύτερη διαχείριση της μετανάστευσης και την προστασία των δικαιωμάτων των μεταναστών/τριών. Στην Ελλάδα, ο ΔΟΜ συνεργάζεται στενά με τις ελληνικές αρχές στους παρακάτω βασικούς τομείς: α) ένταξη αναγνωρισμένων προσφύγων, β) εθελούσιες επιστροφές στις χώρες καταγωγής, γ) μετεγκατάσταση σε άλλα κράτη-μέλη της ΕΕ, δ) υποστήριξη στη διαχείριση των ανοικτών δομών φιλοξενίας, ε) στέγαση και υπηρεσίες σε ιδιαίτερα ευάλωτους πληθυσμούς και ασυνόδευτους/ες ανηλίκους/ες, και στ) τεχνική υποστήριξη στις αρχές.[60]

- **Διεθνές Κίνημα Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου**: πρόκειται για το μεγαλύτερο ανεξάρτητο ανθρωπιστικό κίνημα που προωθεί τις αρχές του ανθρωπιστικού δικαίου (Συνθήκες Γενεύης του 1949 και συμπληρωματικά Πρωτόκολλα). Σκοπός του είναι η προστασία της ανθρώπινης ζωής και αξιοπρέπειας σε περιόδους ένοπλων συγκρούσεων αλλά και σε καιρό ειρήνης. Ιδρύθηκε το 1863 και αποτελείται από: α) τη Διεθνή Ομοσπονδία Συλλόγων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου (IFRC), β) τη Διεθνή Επιτροπή του Ερυθρού Σταυρού (ICRC), και γ) τους Εθνικούς Συλλόγους Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου.[61] Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός ιδρύθηκε το 1877 και έκτοτε υποστηρίζει τις ελληνικές αρχές, διατηρώντας, ωστόσο, την ανεξαρτησία του. Παράλληλα, συνεργάζεται με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και λοιπούς φορείς. Σήμερα, δραστηριοποιείται κυρίως, στους εξής τομείς: α) κλιματική αλλαγή – φυσικές καταστροφές, β) υγεία και ευημερία, γ) μεταναστευτικός και εκτοπισμένος πληθυσμός, και δ) προώθηση της ανθρωπιστικής διπλωματίας.[62] Ειδικά ως προς τον μεταναστευτικό πληθυσμό, ο οργανισμός παρέχει νομικές υπηρεσίες, μαθήματα ελληνικής γλώσσας, ψυχοκοινωνική υποστήριξη, κινητές ιατρικές μονάδες, υπηρεσίες συνοδείας και διερμηνείας, κέντρα υποστήριξης ασυνόδευτων παιδιών, υπηρεσίες εντοπισμού μελών οικογένειας (RFL)[63] κτλ.

59 https://digitallibrary.un.org/record/833655?ln=en
60 https://greece.iom.int/el/stin-ellada
61 https://redcross.eu/about/international-red-cross-red-crescent-movement
62 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-11/20221124_Plans_Greece.pdf
63 https://familylinks.icrc.org/

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

- Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης. https://www.amka.gr/
- Γραφείο της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους/τις πρόσφυγες στην Ελλάδα. https://www.unhcr.org/gr/
- Διαδικτυακή Πύλη της ΕΕ για τη Μετανάστευση. https://immigration-portal.ec.europa.eu/index_en
- Διεθνές Κίνημα Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου. https://www.ifrc.org/who-we-are/international-red-cross-and-red-crescent-movement
- Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης. https://greece.iom.int/el
- Διεθνής Οργάνωση Εργασίας. https://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm
- Ενιαία Ψηφιακή Πύλη. https://www.gov.gr/
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή – Η Ευρώπη σε 12 μαθήματα. https://op.europa.eu/webpub/com/eu-in-12-lessons/el/index.html
- Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου – Το ΕΔΔΑ σε 50 ερωτήσεις. https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/50Questions_ELL
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ. https://www.eopyy.gov.gr/
- Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. https://www.kep.gov.gr/
- Papadopoulos, R.K. (2010). *Enhancing Vulnerable Asylum Seekers' Protection (EVASP) Trainers' Handbook*. Rome: International Organisation for Migration. https://asop4g.eu/wp-content/uploads/2019/01/EVASP-TrainersHandbook_Trauma-vulnerabilities.pdf
- Περιφερειακό Κέντρο Πληροφόρησης του ΟΗΕ. https://unric.org/el/
- Υπουργείο Εξωτερικών – Η Ελλάδα στους Διεθνείς Οργανισμούς. https://www.mfa.gr/exoteriki-politiki/i-ellada-stous-diethneis-organismous/
- Ψηφιακές Υπηρεσίες Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. https://migration.gov.gr/applications/

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Αγκυρόπουλος, Χ., Βαλεντής, Η., Γαλανός, Γ., Γκρούσκος, Γ., Ζλατίνη, Κ., Καϊάφα, Σ., Καραγιάννης, Γ., Κότιος, Α., & Κότιος, Δ. (2023). *Οδικός Χάρτης για μια δομική διοικητική μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα*. Αθήνα: διαΝΕΟσις: Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης. https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2023/09/OTA.pdf

Ακριβοπούλου, Χ., & Ανθόπουλος, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο*. Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. https://hdl.handle.net/11419/2534

Ανθόπουλος, Χ. (2015). Η διοικητική οργάνωση του Κράτους. Στο Χ. Ακριβοπούλου & Χ. Ανθόπουλος, *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο* (σ. 42-77). Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. https://hdl.handle.net/11419/2534

Βλαχόπουλος, Σ. (επιμ.). (2017). *Θεμελιώδη δικαιώματα. Ατομικά, κοινωνικά και πολιτικά δικαιώματα*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Borchardt, K.-D. (2011). *Το αλφάβητο του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Βρυξέλλες: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. https://eclass.unipi.gr/modules/document/file.php/DES114/To%20alfabito%20tou%20dikaiou%20tis%20EE.pdf

Γερογιάννη, Μ. (2011). *Καλλικράτης και Κοινωνία των Πολιτών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

ΕΕΤΑΑ. (2014). *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης, Ν. 3852/10 (ΦΕΚ 87 Α/7-6-2010)*. Αθήνα: Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης. https://www.eetaa.gr/wp-content/uploads/2021/03/ekdoseis157.pdf

Εθνική Αρχή Διαφάνειας & Υπουργείο Εσωτερικών – Γ.Γ. Ανθρώπινου Δυναμικού Δημόσιου Τομέα. (2022). *Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα*. https://aead.gr/publications/manuals/kodikas-ithikis-epaggelmatikhs-sumperiforas-dhmosiou-tomea

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (2016). *Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13ης Δεκεμβρίου 2007 — ενοποιημένη απόδοση* (ΕΕ C 202 της 7.6.2016, σ. 47-360). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A12016ME%2FTXT

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Επικοινωνίας, & Fontaine, P. (2017). Η *Ευρώπη σε 12 μαθήματα*. Βρυξέλλες: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ενώσεως. https://data.europa.eu/doi/10.2775/235936

Ευστρατίου, Π.-Μ. (2014). *Δημοκρατική Αρχή και Διοικητικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Θάνου, Ε. (επιμ.). (2023). *Οδηγός κοινωνικοπρονοιακών επιδομάτων και παροχών*. Αθήνα: Astbooks.

Θεοδόση, Π., Καλαντώνης, Π., Κούγιου, Σ., Κούρτεσης, Α., Παπαδάκη, Ι., & Τσιλιώτης, Χ. (2022). *State Profile. Κείμενο Ταυτότητας σχετικά με τη δομή και λειτουργία του Ελληνικού Κράτους*. Αθήνα: ΕΚΔΔΑ – ΙΤΕΚ. https://t.ly/Tnu1p

Κυρίδης, Α. (2014). Κοινωνική ευπάθεια και κοινωνική συνοχή. Το ασύμπτωτο μιας σχέσης. Στο Α. Κυρίδης (επιμ.), *Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και διά βίου μάθηση* (σ. 21-65). Αθήνα: Gutenberg & ΕΛΚΕ-ΑΠΘ.

Μπαλούρδος, Δ., Σαρρής, Ν., Τραμουντάνης, Α., & Χρυσάκης, Μ. (επιμ.). (2014). *Ευάλωτες Κοινωνικά Ομάδες (ΕΚΟ) και Διακρίσεις στην Αγορά Εργασίας*. Αθήνα: ΕΚΚΕ & Εκδόσεις Παπαζήση.

Νικολακοπούλου-Στεφάνου, Η. (1997). *Πολιτικές Απασχόλησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Πασσά, Ξ. (2008). Τα Κοινωνικά Δικαιώματα των αιτούντων άσυλο, των προσωρινά διαμενόντων για ανθρωπιστικούς λόγους και των προσφύγων. Στο Κ. Σκλάβου (επιμ.), *Οδηγός Διαπολιτισμικής Συμβουλευτικής*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Παυλόπουλος, Π. (2017). *Η δημόσια υπηρεσία. Μια ενδοσκόπηση του δημοσίου δικαίου*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Πρεβεδούρου, Ε.-Β. (2022). *Γενικό Διοικητικό Δίκαιο: η έννοια της Δημόσιας Υπηρεσίας*. https://t.ly/h9s-p

Σπανού, Κ. (2000). *Διοίκηση, Πολίτες και Δημοκρατία*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Σπανού, Κ. (2005). *Η πραγματικότητα των δικαιωμάτων. Κρατικές πολιτικές και πρόσβαση στις υπηρεσίες*. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλας.

Σταθόπουλος, Π. (2005). *Κοινωνική πρόνοια: Ιστορική εξέλιξη, νέες κατευθύνσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Σταθόπουλος, Π. (2012). *Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Σταθόπουλος, Π. (2015). *Κοινωνική προστασία, κοινωνική πρόνοια. Πολιτικές και προγράμματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Στελακάτος-Λοβέρδος, Μ.Κ. (1999). Η «Ελληνική Υπόθεση» στο Συμβούλιο της Ευρώπης. *Ελληνική Επιθεώρηση Πολιτικής Επιστήμης*, 14, 117-139. Ανακτήθηκε από https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/hpsa/issue/view/857/130

Συνήγορος του Πολίτη. (2015). *Οδηγός δικαιωμάτων & παροχών για ευάλωτες ομάδες*. Αθήνα: Έκδοση ΣτΠ.

Σωτηρόπουλος, Δ. (2000). *Ο Συνήγορος του Πολίτη. Η δημοκρατία σε βάθος*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Σωτηρόπουλος, Α.Δ. (2021). *Η Δημόσια Διοίκηση στην Εποχή μετά τον Κορονοϊό*. Αθήνα: διαΝΕΟσις: Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης. https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/01/Sotiropoulos_final.pdf

Σωτηρόπουλος, Α.Δ. (2022). *Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση Σήμερα: Χαρακτηριστικά και Προβλήματα. Επιθεώρηση Δημόσιας Διοίκησης*. https://www.lawjournals.unic.ac.cy/index.php/pareview/article/view/37

Τάκης, Α. (2004). Συνήγορος του Πολίτη, ανθρώπινα δικαιώματα και κράτος δικαίου. *Εφαρμογές Δημοσίου Δικαίου*, *12*(3), 825-832.

ΥΔΜΗΔ. (2014). *Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*. Αθήνα: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/07/secdigital-kep-nomothesia.pdf

ΥΔΜΗΔ, & ΣτΠ. (2012). *Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων και Πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*. Αθήνα: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Συνήγορος του Πολίτη. https://www.apd-depin.gov.gr/files/Docs/PDF/odigos2/odhgos_sxeseis_DY_politwn.pdf

Φασουλής, Β. (2015). *Τα δικαιώματα του παιδιού – Ιστορική διάσταση, Σύγχρονη εξέλιξη και η Διεθνής Σύμβαση για τα Δικαιώματα του παιδιού*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Χριστοδουλίδης, Θ.Α. (1984). *Εισαγωγή στη Διεθνή Οργάνωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Χρυσόγονος, Κ.Χ. (2023). *Ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Ξενόγλωσση

Cassese, A. (2005). *International Law*. Oxford: Oxford University Press.

Edwards, M. (2005). *Civil Society*. Cambridge: Polity Press.

Kroo, A., & Nagy, H. (2011). Posttraumatic Growth Among Traumatized Somali Refugees in Hungary. Journal of Loss and Trauma, *16*(5), 440-458.

Papadopoulos, R.K. (2010). *Enhancing Vulnerable Asylum Seekers' Protection (EVASP) Trainers' Handbook*. Rome: International Organisation for Migration. Retrieved from https://asop4g.eu/wp-content/uploads/2019/01/EVASP-TrainersHandbook_Trauma-vulnerabilities.pdf

Powell, S., Rosner, R., Butollo, W., Tedeschi, R.G., & Calhoun, L.G. (2003). Posttraumatic Growth After War: A Study with Former Refugees and Displaced People in Sarajevo. *Journal of Clinical Psychology, 59*(1), 71-83.

Sleijpen, M., Heide, F., Mooren, T., & Boeije, R. (2013). Bouncing forward of young refugees: a perspective on resilience research directions. *European Journal of Psychotraumatology, 4*(1). Retrieved from DOI: 10.3402/ejpt.v4i0.20124

UNDRR. (2017). *Terminology of Disaster Risk Reduction*. United Nations Office for Disaster Risk Reduction. Retrieved from https://www.unisdr.org/we/inform/terminology

UN/ISDR. (2004). *Living with Risk: A global review of disaster risk reduction initiatives*. Geneva: UN Publications.

WHO. (2002). *Environmental Health in Emergencies and Disasters: A Practical Guide*. World Health Organization. Retrieved from https://www.who.int/publications/i/item/9241545410

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ

Ο **Κωνσταντίνος Κολοβός** σπούδασε κοινωνική εργασία, θέατρο και κοινωνική και πολιτισμική ανθρωπολογία. Είναι δρ κοινωνικής ανθρωπολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου και ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων από το 2011. Η διδακτορική του διατριβή έχει θέμα: «Το τραύμα του εκπατρισμού ως ταυτότητα; Αφηγήσεις αιτούντων άσυλο στην Αθήνα». Από το 2007 εργάζεται ως κοινωνικός λειτουργός, εκπαιδευτής ενηλίκων και συντονιστής προγραμμάτων σε διάφορες ΜΚΟ και στο δημόσιο, στον τομέα της υποστήριξης μεταναστών/τριών, προσφύγων και μειονοτικών ομάδων (Ψυχική Υγεία, Υποδοχή, Φιλοξενία και Ένταξη). Η δουλειά του εστιάζει στην ψυχοκοινωνική υποστήριξη, την αυτοφροντίδα, την κοινωνική συμβουλευτική, σε ζητήματα φύλου, απασχολησιμότητας και κατάρτισης για πρόσφυγες, μετανάστες/τριες και ευάλωτα άτομα. Ασχολείται με θέματα έμφυλης βίας, παιδικής προστασίας προσφύγων και μεταναστών/τριών, με την υποστήριξη θυμάτων εμπορίας ανθρώπων και εμπορίας ανθρώπων μέσω διαδικτύου (e-trafficking), με την πρόσβαση ευάλωτων ομάδων στην υγειονομική περίθαλψη και γενικότερα με τον τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ως εκπαιδευτής, έχει προσφέρει εκπαιδεύσεις σε ζητήματα παιδικής προστασίας, διαπολιτισμικής προσέγγισης και συνεργασίας με διερμηνείς και Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες, πρόληψης και αντιμετώπισης της έμφυλης βίας και φροντίδας επαγγελματιών πρώτης γραμμής στον ανθρωπιστικό τομέα, σε δημόσιους φορείς και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Ψυχοκοινωνικές προσεγγίσεις στη διαπολιτισμική διαμεσολάβηση

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να περιγράψει τις βασικές διαστάσεις των πολιτισμικών διαφορών που επηρεάζουν τις ψυχοκοινωνικές σχέσεις ανάμεσα στα μέλη της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας και των πολιτισμικών μειονοτήτων. Επίσης, η συγκεκριμένη ενότητα εστιάζει στη διαδικασία του επιπολιτισμού και στους παράγοντες που την επηρεάζουν, καθώς και στον ρόλο του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας αναφορικά με τη συγκεκριμένη διαδικασία. Επιπλέον, αναπτύσσονται ζητήματα για την πολιτισμική ταυτότητα, καθώς και για τις έννοιες των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων. Η ενότητα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση βασικών μοντέλων και τεχνικών οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη διαδικασία της διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν τις βασικές διαστάσεις των πολιτισμικών διαφορών, καθώς και τις επιδράσεις τους στις ψυχοκοινωνικές σχέσεις,
- περιγράφουν τη διαδικασία του επιπολιτισμού και τους παράγοντες που την επηρεάζουν,
- κατανοούν την έννοια της πολιτισμικής ταυτότητας, καθώς και τις έννοιες των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων,
- διακρίνουν και να καταπολεμούν πιθανά στερεότυπα και προκαταλήψεις που έχουν επηρεάσει τις απόψεις και τη συμπεριφορά τους,
- σχεδιάζουν το περιεχόμενο της διαμεσολαβητικής διαδικασίας,

- επιλέγουν και να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις κατάλληλες τεχνικές της διαμεσολάβησης, και
- λειτουργούν με σχετική άνεση απέναντι στη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

ΛΕΞΕΙΣ – ΦΡΑΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Πολιτισμικές διαφορές: Πρόκειται για τις διαφορές που συνδέονται με την πολιτισμική ταυτότητα των ατόμων ή των ομάδων. Οι πολιτισμικές διαφορές αφορούν αντιλήψεις και στάσεις, κώδικες επικοινωνίας, πολιτισμικά πλαίσια και αναφορές, πολιτισμικές παραδόσεις κ.ά.

Επιπολιτισμός: Με την ευρύτερη έννοια, ο όρος χρησιμοποιείται για να περιγράψει όλα εκείνα τα φαινόμενα που συμβαίνουν όταν τα μέλη δύο πολιτισμικά διαφορετικών ομάδων έρχονται σε επαφή. Συνήθως, όμως, ο όρος «επιπολιτισμός» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις γνωστικές, κοινωνικές και ψυχολογικές αλλαγές που συμβαίνουν σε άτομα με πολιτισμική ταυτότητα διαφορετική από την κυρίαρχη, όπως είναι οι μετανάστες/τριες, οι πρόσφυγες, προκειμένου να μπορούν να λειτουργούν αποτελεσματικά σε ένα καινούριο πολιτισμικό πλαίσιο.

Πολιτισμική μάθηση: Η διαδικασία εκπαίδευσης και μάθησης νέων πολιτισμικών στοιχείων, κωδίκων και αναφορών. Είναι σημαντική τόσο για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας όσο και για τα μέλη των πολιτισμικών μειονοτήτων.

Στερεότυπα: Γενικευμένες και συνήθως υπεραπλουστευμένες εικόνες, αντιλήψεις και στάσεις για μια ομάδα ατόμων οι οποίες είναι βαθιά ριζωμένες στις αντιλήψεις της ομάδας ή του ατόμου που τα έχει υιοθετήσει, επηρεάζοντας και την κατασκευή της κοινωνικής ταυτότητας της ίδιας της ομάδας ή του ατόμου.

Προκαταλήψεις: Αντιλήψεις που βασίζονται σε λανθασμένες και δύσκαμπτες απλουστεύσεις, που συνδυάζουν τόσο γνωστικά όσο και συναισθηματικά στοιχεία και οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε διακρίσεις.

Αναπλαισίωση: Διαδικασία προσέγγισης, ανάλυσης ή/και ερμηνείας απόψεων, στάσεων, περιστατικών κτλ. μέσα από ένα καινούριο πλαίσιο, μια προσέγγιση με μια νέα «ματιά».

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.1

Διαστάσεις των πολιτισμικών διαφορών

Όταν τα μέλη δύο διαφορετικών πολιτισμικών ομάδων έρχονται σε επαφή, οι ψυχοκοινωνικές διεργασίες που συμβαίνουν συνδέονται σε μεγάλο βαθμό με ζητήματα διαχείρισης των πολιτισμικών διαφορών που υπάρχουν μεταξύ τους. Ποικίλες πολιτισμικές διαφορές μπορεί να υπάρχουν και ανάμεσα στα μέλη της ίδιας ομάδας καθώς το κάθε άτομο είναι μια πολυδιάστατη προσωπικότητα και διαθέτει συγχρόνως πολλές ταυτότητες. Κάποιες από τις ταυτότητες αυτές μπορεί να έχουν ομοιότητες με τις ταυτότητες άλλων ατόμων και κάποιες να έχουν διαφορές. Ομοιότητες και διαφορές υπάρχουν, επίσης, στους κώδικες επικοινωνίας μεταξύ των ατόμων. Οι διαφορετικοί πολιτισμικοί κώδικες επικοινωνίας, αν και σε ένα πρώτο επίπεδο θα έλεγε κανείς ότι δημιουργούν εμπόδια στην επικοινωνία, αποτελούν συγχρόνως ένα πολύ ενδιαφέρον πεδίο **πολιτισμικής ανταλλαγής**. Στο πεδίο αυτό, κρίσιμος είναι ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, ο/η οποίος/α, γνωρίζοντας τους πολιτισμικούς κώδικες και των δύο ομάδων, μπορεί να βοηθήσει ώστε η διαπολιτισμική επαφή και επικοινωνία να είναι όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματική ως προς τους στόχους της, κινητοποιώντας, συγχρόνως, το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων/ουσών. Οι τελευταίοι/ες, μέσα από τη διαδικασία αυτή και την υποστήριξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, θα είναι σε θέση να κατανοήσουν ότι οι πολιτισμικές διαφορές όχι μόνο δεν αποτελούν εμπόδιο ή απειλή αλλά μπορούν εν δυνάμει να είναι πλούτος και δημιουργικότητα.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκεφτείτε κάποια εμπειρία σας στην Ελλάδα ή σε άλλη χώρα, διαφορετική από τη χώρα καταγωγής σας, όπου καταλάβατε ότι υπάρχει διαφορά ανάμεσα στον πολιτισμικό κώδικα της χώρας καταγωγής σας και της χώρας όπου είχατε τη συγκεκριμένη εμπειρία. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι οι τρόποι χαιρετισμού. Στην Ελλάδα, συνήθως, ακόμα και με ανθρώπους που συναντάμε για πρώτη φορά, ανεξάρτητα από το φύλο τους, δίνουμε το χέρι μας, δηλαδή χαιρετιόμαστε με χειραψία. Αυτό δεν συμβαίνει σε όλες τις χώρες. Ποια ήταν η δική σας εμπειρία;

Υπάρχουν πολλές διαφορές στους πολιτισμικούς κώδικες των διαφόρων χωρών και ιδιαίτερα στους κώδικες που σχετίζονται με ζητήματα επικοινωνίας. Ο Ολλανδός κοινωνικός ψυχολόγος Geert Hofstede (1928-2020), ο οποίος για πολλά χρόνια

πραγματοποίησε έρευνες ανάμεσα στους κώδικες επικοινωνίας διαφορετικών πολιτισμών, κατέληξε ότι υπάρχουν τέσσερα βασικά πεδία στα οποία εμφανίζονται σημαντικές διαφορές. Τα πεδία αυτά σχετίζονται με τις εξής τέσσερις διαστάσεις (Hofstede, 1980):

- ατομικότητα – συλλογικότητα,
- «αρσενικότητα» – «θηλυκότητα»,
- απόσταση εξουσίας, και
- αποφυγή αβεβαιότητας.

Η διάσταση ***ατομικότητα – συλλογικότητα*** αναφέρεται στις σχέσεις ανάμεσα στο άτομο και στις ομάδες όπου ανήκει. Οι πολιτισμοί που προωθούν την ατομικότητα εστιάζουν στη σημασία της προσωπικής εξέλιξης και επιτυχίας, χωρίς να ενδιαφέρονται για την εξέλιξη της ομάδας όπου ανήκει το άτομο. Αντίθετα, οι πολιτισμοί που προωθούν τη συλλογικότητα ενδιαφέρονται, κυρίως, για την εξέλιξη και επιτυχία της ομάδας όπου ανήκει το άτομο και όχι για το ίδιο το άτομο. Η ατομικότητα και ο ανταγωνισμός αποτελούν κυρίαρχο χαρακτηριστικό στους δυτικούς πολιτισμούς, ενώ η συλλογικότητα σε πολλούς μη δυτικούς.

Ως χαρακτηριστικό παράδειγμα αξίζει να αναφέρουμε την έννοια του «ubuntu», η οποία είναι μια παραδοσιακή αφρικανική αξία που αναφέρεται στη συλλογικότητα και εστιάζει στο «**εμείς**» σε σχέση με το «**εγώ**». Όπως επισημαίνουν οι Nsamenang και Lamb (2014), σε πολλές κοινότητες της δυτικής Αφρικής επικρατεί η άποψη ότι οι ικανότητες ενός ατόμου είναι άχρηστες, εκτός αν χρησιμοποιούνται για το καλό της κοινότητας. Έτσι, ενώ μπορεί κάποιος/α να έχει συμμετάσχει σε εκπαιδευτικές διαδικασίες, κάτι που δεν είναι αυτονόητο για σημαντικό μέρος του πληθυσμού της Αφρικής, είναι πιθανόν να θεωρείται «κοινωνικά κουτός/ή» αν η εκπαίδευση και η μόρφωσή του/της δεν βοηθούν και την ανάπτυξη της κοινότητας όπου ανήκει.

Παρόμοια, σύμφωνα με τους Tobin κ.ά. (1989), στην Ιαπωνία, η έννοια της ευφυΐας δεν είναι κοινή με εκείνη του δυτικού κόσμου, αφού ως βασικά χαρακτηριστικά της ευφυΐας προτάσσονται η υπακοή, η ευγένεια, η καλοσύνη, η καλή συμπεριφορά, η ενσυναίσθηση κ.ά.

Αντίστοιχα με την αξία του «ubuntu», σύμφωνα με τους Smith και Bond (2005), στις Φιλιππίνες, ιδιαίτερα ισχυρή είναι η πολιτισμική αξία του «pakikisama». Η έννοια αυτή θα μπορούσε να μεταφραστεί ως η σπουδαιότητα του να συμβαδίζεις με την ομάδα ή να παραχωρείς τον εαυτό σου στην ομάδα. Στην ίδια χώρα, η έννοια του «kapwa» αναδεικνύει την κοινή ταυτότητα ανάμεσα στον εαυτό και τους άλλους, καθώς οι δύο ταυτότητες όχι μόνο δεν πρέπει να βρίσκονται σε αντίθεση αλλά να εμπεριέχουν η μία την άλλη. Αντίθετα, στις περισσότερες δυτικές γλώσσες, οι δύο αυτές ταυτότητες συνήθως βρίσκονται σε αντιπαράθεση.

Η διάσταση ***αρσενικότητα – θηλυκότητα***, σύμφωνα πάντα με την έρευνα του Hofstede, εστιάζει στο αν επικρατούν περισσότερο οι «αρσενικές» ή οι «θηλυκές»

αξίες. Σήμερα, μια τέτοια διάκριση των αξιών είναι προφανώς στερεοτυπική και δεν θα γινόταν αποδεκτή.

Ο Hofstede διέκρινε τους πολιτισμούς σε «αρσενικούς» και «θηλυκούς». Οι «αρσενικοί» πολιτισμοί τονίζουν τον ανταγωνισμό, τον δυναμισμό, την αποφασιστικότητα, ενώ οι «θηλυκοί» εστιάζουν περισσότερο στις διαπροσωπικές σχέσεις, στην ποιότητα της ζωής, στην ενσυναίσθηση. Ας αγνοήσουμε τους όρους «αρσενικούς» και «θηλυκούς» και ας κρατήσουμε το συμπέρασμα της έρευνας, ότι δηλαδή υπάρχουν πολιτισμοί που τείνουν να προωθούν περισσότερο τις ανταγωνιστικές αξίες και άλλοι που τείνουν να προωθούν περισσότερο τη συνεργασία, τη διαπροσωπική ανταλλαγή, την ενσυναίσθηση.

Η διάσταση της ***απόστασης εξουσίας*** σχετίζεται με το κατά πόσο ένας πολιτισμός θεωρεί φυσικές και αποδέχεται τις ανισότητες στην κατανομή της δύναμης και της εξουσίας. Στους πολιτισμούς με μεγάλη απόσταση εξουσίας μεταξύ των διαφορετικών κοινωνικών ομάδων, μεγάλη είναι και η αποδοχή των ανισοτήτων ανάμεσα στις κοινωνικές τάξεις, τις γενιές, τα διαφορετικά επαγγέλματα κτλ. Σε έναν τέτοιο πολιτισμό τα παιδιά δεν θεωρούνται ισότιμα με τους γονείς και τους/τις δασκάλους/ες, προς τους/τις οποίους/ες χρειάζεται να επιδεικνύουν σεβασμό. Τον ίδιο όμως σεβασμό χρειάζεται να επιδεικνύουν και οι γονείς προς τους/τις δασκάλους/ες, όπως και προς κάθε άτομο που κατέχει υψηλότερη ή ειδικότερη θέση εξουσίας και δύναμης σε σχέση με τους ίδιους. Αντίθετα, σε πολιτισμούς με μικρότερη απόσταση εξουσίας, οι ανισότητες μεταξύ των ατόμων είναι λιγότερες, ενώ αναγνωρίζεται η σημασία της αλληλεπίδρασης ανάμεσα στα διαφορετικά επίπεδα εξουσίας.

Η διάσταση που αφορά την ***αποφυγή αβεβαιότητας*** συνδέεται με το πόσο ανεκτικός είναι ένας πολιτισμός απέναντι σε καταστάσεις αβεβαιότητας και άγνωστης εξέλιξης. Στους πολιτισμούς όπου η αποφυγή της αβεβαιότητας είναι υψηλή, τα άτομα θέλουν να εξασφαλίσουν ένα πλαίσιο ασφάλειας και, αν δεν το κάνουν, βιώνουν έντονα αρνητικά συναισθήματα. Επομένως, στους πολιτισμούς αυτούς τα άτομα αποφεύγουν οτιδήποτε μπορεί να οδηγήσει σε ανασφάλεια ή να κάνουν κινήσεις όταν δεν είναι σίγουρα για το αποτέλεσμα. Αντίθετα, στους πολιτισμούς όπου η αποφυγή αβεβαιότητας είναι χαμηλή, τα άτομα παίρνουν ευκολότερα ρίσκο, μπορούν να δεχθούν μια ανασφαλή κατάσταση χωρίς έντονα αρνητικά συναισθήματα και είναι περισσότερο ανεκτικά απέναντι στο άγνωστο.

Αργότερα, στις παραπάνω τέσσερις σημαντικές διαστάσεις πολιτισμικών διαφορών προστέθηκε μία ακόμα, εκείνη του **μακροπρόθεσμου ή βραχυπρόθεσμου προσανατολισμού** (Liu et al., 2018). Η διάσταση αυτή συνδέεται με τις αξίες που διέπουν τους προσωπικούς στόχους και, προφανώς, επηρεάζουν και τις προσωπικές σχέσεις των ατόμων. Ο μακροπρόθεσμος προσανατολισμός συνδέεται με την υπομονή και την επιμονή που επιδεικνύει το άτομο προκειμένου να πετύχει τους στόχους του, αλλά και με την αποταμίευση, την αποφυγή σπατάλης πόρων κτλ. Αντίθετα, τα άτομα που ανήκουν σε πολιτισμούς του βραχυπρόθεσμου προ-



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Sam Mann

σανατολισμού επιθυμούν συνήθως ένα γρήγορο αποτέλεσμα, θέτοντας κυρίως στόχους μικρής διάρκειας.

Οι απόψεις του Hofstede, αν και συνεχίζουν να θεωρούνται ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες, έχουν δεχθεί και πολλές αρνητικές κριτικές. Ο βασικός λόγος είναι ότι δεν παίρνουν υπόψη τους τις διαφορές που μπορεί να υπάρχουν ανάμεσα στα άτομα που ανήκουν στον ίδιο πολιτισμό, δηλαδή έχουν κοινή πολιτισμική ταυτότητα. Θεωρείται ως δεδομένο ότι άτομα με κοινή εθνική ταυτότητα έχουν και κοινή, λιγότερο ή περισσότερο, πολιτισμική ταυτότητα, αγνοώντας την πολυπολιτισμική σύνθεση των κοινωνιών. Συγχρόνως, αγνοούνται άλλες διαστάσεις της ταυτότητας των ατόμων, όπως είναι η κοινωνικοοικονομική διάσταση ή ο τόπος, όχι η χώρα που έχει μεγαλώσει ένα άτομο.

Έτσι, όπως υπογραμμίζουν οι Smith και Bond (2005), μία έρευνα έδειξε ότι το αν κάποιος/α έχει μεγαλώσει σε μια μεγάλη και συνήθως απρόσωπη πόλη ή σε ένα μικρό χωριό, ανεξάρτητα από τη χώρα στην οποία ανήκουν αυτά, μπορεί να αποτελεί σημαντικότερο παράγοντα πολιτισμικών διαφορών ή ομοιοτήτων από εκείνον του ευρύτερου πολιτισμού της χώρας καταγωγής.

Μια άλλη ενδιαφέρουσα διαφορά μεταξύ των πολιτισμικών πλαισίων επικοινωνίας είναι εκείνη που επισημαίνει ο Hall (1977), διακρίνοντας τους πολιτισμούς σε ***υψηλού*** *και* ***χαμηλού*** *πλαισίου.* Οι πολιτισμοί χαμηλού πλαισίου δίνουν σημασία στο μήνυμα της επικοινωνίας και όχι στο πλαίσιο της επικοινωνίας. Έτσι, δεν εστιάζουν στο ποια είναι η σχέση των ατόμων που επικοινωνούν, αλλά στο ποιο είναι το μήνυμα της επικοινωνίας. Αντίθετα, οι πολιτισμοί υψηλού πλαισίου δίνουν

μεγαλύτερη σημασία στο πλαίσιο επικοινωνίας και όχι στο μήνυμα. Το μήνυμα συχνά ερμηνεύεται με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα με το ποιο είναι το πλαίσιο της επικοινωνίας, δηλαδή ποια είναι τα άτομα που επικοινωνούν και σε ποια συνθήκη γίνεται η επικοινωνία. Οι πολιτισμοί χαμηλού πλαισίου θεωρούνται πιο ανοιχτοί στις πολιτισμικές διαφορές και λιγότερο ξενοφοβικοί από τους πολιτισμούς υψηλού πλαισίου, οι οποίοι είναι πιο «κλειστοί» και κάνουν περισσότερες διακρίσεις ανάμεσα στο «εμείς» και στο «οι άλλοι/ες».

Για παράδειγμα, στην Ιαπωνία –και ιδιαίτερα για άτομα μεγαλύτερης ηλικίας– ο τρόπος που θα μιλήσει και θα σταθεί ένα νεότερο άτομο απέναντι σε ένα γηραιότερο είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Αν ο τρόπος αυτός δεν είναι σύμφωνος με την απαιτούμενη παράδοση, το περιεχόμενο της επικοινωνίας, δηλαδή το τι θα ειπωθεί, μπορεί να αντιμετωπισθεί ως κάτι μη σημαντικό. Πρόκειται για έναν πολιτισμό υψηλού πλαισίου. Σε άλλες χώρες, όπως στην περίπτωση των σκανδιναβικών χωρών, το περιεχόμενο της επικοινωνίας θεωρείται σημαντικότερο από το πλαίσιο. Τα άτομα δίνουν μεγαλύτερη σημασία σε αυτό που έχει να πει κάποιος/α και μικρότερη στον τρόπο που θα το πει. Πρόκειται για πολιτισμό χαμηλού πλαισίου, σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση του Hall, όπως παρουσιάστηκε παραπάνω.

Επίσης, ο Hall (1977) ασχολήθηκε και με άλλα στοιχεία που παίζουν σημαντικό ρόλο στην επικοινωνία μεταξύ πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων. Ανάμεσα στα πιο σημαντικά είναι η χρήση του προσωπικού χώρου, του χρόνου, της απτικής και της βλεμματικής επαφής, της φυσικής εμφάνισης και ένδυσης, καθώς και ο τρόπος ομιλίας.

Ο προσωπικός χώρος, με την έννοια της απόστασης που επιτρέπεται σε ένα άτομο να πλησιάσει ένα άλλο άτομο, αποτελεί ένα βασικό στοιχείο που διαφοροποιείται ανάμεσα στους πολιτισμούς. Για παράδειγμα, στο επαγγελματικό πλαίσιο, σε κάποιους πολιτισμούς θεωρείται μεγάλη αγένεια ένας/μία υπάλληλος να πλησιάσει περισσότερο από όσο πρέπει τον/τη διευθυντή/τριά του.

Ό,τι ισχύει για τον προσωπικό χώρο ισχύει και για την απτική σχέση, δηλαδή το άγγιγμα μεταξύ των ατόμων. Σε άλλους πολιτισμούς, η απτική επαφή γίνεται σε πλαίσιο αυστηρών κωδίκων και κανόνων, τους οποίους τα άτομα είναι απαραίτητο να σέβονται, ενώ σε άλλους είναι πολύ χαλαρότερη. Όπως αναφέρει η Coelho (2007), σε κάποιους πολιτισμούς είναι αποδεκτό ένας/μία εκπαιδευτής/τρια να χτυπά ενθαρρυντικά στο κεφάλι ή στην πλάτη τους/τις εκπαιδευόμενους/ες, ενώ σε άλλους είναι απαγορευτικό – ιδιαίτερα αν πρόκειται για άτομα διαφορετικού φύλου. Το ίδιο μπορεί να ισχύει σε έναν εργασιακό χώρο ανάμεσα στο άτομο που κατέχει διευθυντική θέση και στους/στις υπαλλήλους.

Επιπλέον, ο τρόπος που τα άτομα αντιλαμβάνονται τον προσωπικό χρόνο, καθώς και φαινόμενα όπως η συνέπεια στον χρόνο ή το «χάσιμο χρόνου» διαφοροποιούνται συχνά από πολιτισμό σε πολιτισμό. Συνήθως, οι δυτικοί πολιτισμοί είναι μονοχρονικοί, ενώ οι μη δυτικοί πολυχρονικοί. Οι μονοχρονικοί πολιτισμοί είναι πολύ πιο αυστηροί σε ζητήματα χρόνου σε σχέση με τους πολυχρονικούς, όπου

πολλές δραστηριότητες μπορεί να συμβαίνουν συγχρόνως (Bennett, 2007, σ. 65) και η αίσθηση του χρόνου είναι διαφορετική από τους μονοχρονικούς πολιτισμούς. Έτσι, για παράδειγμα, στους πολυχρονικούς πολιτισμούς, ένα λεωφορείο θα φύγει για τον προορισμό του όταν γεμίσει και όχι με βάση κάποιο συγκεκριμένο χρονικό πρόγραμμα δρομολογίων. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει αμηχανία σε ένα άτομο που προέρχεται από τους δυτικούς πολιτισμούς και έχει συνηθίσει να βλέπει τον χρόνο σε μια αυστηρά γραμμική και προκαθορισμένη εξέλιξη.

Ο τρόπος φυσικής εμφάνισης και ντυσίματος καθώς και ο τρόπος ομιλίας αποτελούν, επίσης, σημαντικούς παράγοντες πολιτισμικών διαφορών στο πλαίσιο της επικοινωνίας. Σε άλλους πολιτισμούς τόσο ο κώδικας εμφάνισης και ντυσίματος όσο και ο τρόπος ομιλίας είναι καθορισμένοι ανάλογα με τα άτομα που επικοινωνούν, και ακολουθούνται συγκεκριμένοι κανόνες, ενώ σε άλλους πολιτισμούς οι κανόνες αυτοί μπορεί να είναι πολύ πιο χαλαροί.

Ας δούμε ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα από τον χώρο της εκπαίδευσης το οποίο αφορά τον τρόπο ντυσίματος και αναφέρεται από την Kendall (1996). Μια μικρή μαθήτρια, που ως προς την καταγωγή της ήταν μετανάστρια, ερχόταν καθημερινά στο σχολείο φορώντας τα καλά της ρούχα και παπούτσια, αν και οι εκπαιδευτικοί είχαν ενημερώσει τους γονείς της ότι χρειαζόταν να έρχεται ντυμένη με πρόχειρα ρούχα ώστε να συμμετέχει άνετα στις διάφορες δραστηριότητες. Τα επίσημα ρούχα δημιουργούσαν αγωνία στο παιδί ότι μπορεί να λερωθούν, με αποτέλεσμα να απέχει συστηματικά από το παιχνίδι καθώς και από άλλες δραστηριότητες. Είναι προφανές ότι οι γονείς, ακολουθώντας έναν συνηθισμένο από τη χώρα καταγωγής τους πολιτισμικό κώδικα για τον τρόπο ντυσίματος στο σχολείο, χρησιμοποιούσαν τον συγκεκριμένο τρόπο ντυσίματος του παιδιού γιατί πίστευαν ότι έτσι έδειχναν και τον απαραίτητο σεβασμό προς τον σχολικό θεσμό. Είναι σημαντικό να δίνονται συστηματικά και με υπομονή οι απαραίτητες επεξηγήσεις από τους/τις εκπαιδευτικούς προς τους γονείς ώστε αυτοί να κατανοήσουν το νέο πλαίσιο και τους νέους πολιτισμικούς κώδικες που ισχύουν στη χώρα υποδοχής. Ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας σε μια τέτοια περίπτωση είναι ιδιαίτερα χρήσιμος.

Τέλος, ένα ακόμα ιδιαίτερα σημαντικό πεδίο διαφοράς των επικοινωνιακών πολιτισμικών κωδίκων είναι το πεδίο της **άρρητης επικοινωνίας**, δηλαδή της επικοινωνίας που δεν γίνεται με λέξεις αλλά με κάποιες σωματικές κινήσεις ή εκφράσεις. Οι διαφορές στην άρρητη επικοινωνία τόσο μεταξύ των μελών του ίδιου πολιτισμού όσο και μεταξύ ατόμων διαφορετικών πολιτισμών είναι πολλές και ποικίλες. Συχνά μία μορφή άρρητης επικοινωνίας σε έναν πολιτισμό μπορεί να σημαίνει κάτι διαφορετικό, ίσως και αντίθετο, από εκείνο που σημαίνει σε έναν άλλο πολιτισμό. Για παράδειγμα, ο τρόπος που εκφράζει κανείς/καμία το «ναι» ή το «όχι» με κίνηση του κεφαλιού μπορεί σε κάποιον πολιτισμό να είναι ακριβώς αντίθετος από ό,τι σε έναν άλλον, δημιουργώντας συχνά σοβαρά προβλήματα στην επικοινωνία.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.2

Οι πολιτισμικές διαφορές σε εκπαιδευτικό και εργασιακό πλαίσιο

3.2.1 | Πολιτισμικές διαφορές σε εκπαιδευτικό πλαίσιο

Διαστάσεις των πολιτισμικών διαφορών, όπως αυτές που αναφέρθηκαν παραπάνω, εμφανίζονται συχνά στο εκπαιδευτικό περιβάλλον. Οι διαφορές, τόσο σε ζητήματα επικοινωνίας όσο και γενικότερα ανάμεσα στον πολιτισμό της χώρας καταγωγής και της χώρας υποδοχής –ιδιαίτερα για την περίπτωση των εκπαιδευομένων με μεταναστευτική ή μειονοτική προέλευση–, μπορεί να είναι αρκετές. Έτσι, σε πολλές περιπτώσεις, εκπαιδευόμενοι/ες από τις παραπάνω ομάδες συχνά βρίσκονται ανάμεσα σε δύο διαφορετικούς πολιτισμούς, ενώ συχνά ο κυρίαρχος πολιτισμός έρχεται σε αντίθεση με τρόπους και αξίες που συνδέονται με τους μη κυρίαρχους.

Αξίζει να αναφερθεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα που δίνει η Delpit (2006) και αφορά ένα ζήτημα πολιτισμικής επικοινωνίας που συνδέεται με την έννοια και τον βαθμό της υπακοής – μια κεντρική έννοια στο πεδίο της εκπαίδευσης. Περιγράφει έναν διάλογο ανάμεσα σε έναν παππού Εσκιμώο και τον εγγονό του. Ο παππούς υποκρίνεται ότι είδε μια λευκή αρκούδα και προσπαθεί να πείσει τον εγγονό του να τρέξει για να την αποφύγει. Το παιδί δεν τρέχει και ο παππούς, στο τέλος, εκφράζει τη χαρά του που δεν υπάκουσε στην εντολή του, γιατί φαίνεται ότι ο εγγονός μεγάλωσε, σκέφτεται προτού δράσει, άρα μπορεί να σταθεί στα πόδια του.

Μια τέτοια προσέγγιση είναι εντελώς διαφορετική από εκείνη που επιβάλλουν οι εκπαιδευτικές διαδικασίες σε πολλές χώρες, τόσο του δυτικού όσο και του μη δυτικού πολιτισμού, όπου, από πολύ νωρίς, οι εκπαιδευόμενοι/ες μαθαίνουν να υπακούουν χωρίς συνήθως να ακούγονται οι δικές τους «φωνές». Στην περίπτωση που κάποιος/α εκφράσει τη «φωνή» του/της μπορεί να έχει ως συνέπεια την τιμωρία.

Ας μελετήσουμε ένα ακόμα περιστατικό από τον χώρο της εκπαίδευσης για να κατανοήσουμε τις διαστάσεις των πολιτισμικών διαφορών. Ο Τζιν Γι είναι μαθητής σε ελληνικό νηπιαγωγείο και έχει καταγωγή από την Κίνα. Σύμφωνα με τη νηπιαγωγό: «Ξέρει λίγα ελληνικά, τόσα ώστε να μπορείς να συνεννοηθείς. Όμως, το πρόβλημα δεν είναι εκεί. Το πρόβλημα είναι ότι, όταν του μιλάς, ποτέ δεν σε κοιτάζει. Σε ακούει, αλλά δεν σε κοιτάζει. Οπότε κι εγώ συχνά δεν ξέρω τι έχει καταλάβει από αυτά που του λέω και τι όχι. Πολλές φορές του φωνάζω: "Κοίταξέ με, παιδί μου, εγώ σου μιλάω", αλλά αυτός και πάλι κοιτάζει αλλού. Το κάνει από ντροπή; Το κάνει γιατί δεν καταλαβαίνει; Δεν ξέρω! Με τα άλλα παιδιά δεν έχει πρόβλημα, μια χαρά τα κοιτάζει και συνεννοείται. Όμως εγώ, έχω το ίδιο πρόβλημα και με τους γονείς του. Τους μιλάω και κοιτάζουν το πάτωμα» (Μάγος, 2022, σ. 102).

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν συνεχίσετε, δώστε στον εαυτό σας λίγο χρόνο να σκεφτεί ποιοι μπορεί να είναι οι πιθανοί λόγοι που οδηγούν τον Τζιν Γι, όπως και τους γονείς του, να έχει αυτήν τη συγκεκριμένη στάση απέναντι στη νηπιαγωγό.

Στο παραπάνω περιστατικό, φαίνονται ιδιαίτερα έντονα οι πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στα άτομα που συμμετέχουν στη συγκεκριμένη επικοινωνιακή διαδικασία. Η συνήθεια του Τζιν Γι να μην κοιτάζει τη νηπιαγωγό όταν εκείνη του μιλάει είναι ένα χαρακτηριστικό που προφανώς συνδέεται με τον πολιτισμό της χώρας καταγωγής του. Ο μαθητής δεν επιλέγει αυτή τη στάση από αδυναμία κατανόησης ή έλλειψη ενδιαφέροντος για όσα λέει η νηπιαγωγός, αλλά γιατί έχει μάθει από την οικογένειά του ότι, στο πλαίσιο της δικής του πολιτισμικής παράδοσης, δεν πρέπει να κοιτάζει κανείς/καμία στα μάτια τα άτομα με θέση εξουσίας, αλλά ούτε και να τους απευθύνει ερωτήσεις.

Τέτοιου τύπου χαρακτηριστικά είναι κοινά στους πολιτισμούς με υψηλή απόσταση εξουσίας σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση του Hofstede, όπως αυτή παρουσιάστηκε παραπάνω. Εξάλλου, το γεγονός ότι –όπως παραδέχεται η νηπιαγωγός– ο Τζιν Γι δεν έχει την ίδια στάση απέναντι στους/στις συμμαθητές/τριές του, ενώ οι γονείς του υιοθετούν, επίσης, τη στάση της μη βλεμματικής επαφής προς τη δασκάλα, είναι κάτι που επιβεβαιώνει ακριβώς την πολιτισμική διάσταση του θέματος. Αν ο/η εκπαιδευτικός ερμηνεύσει τη συγκεκριμένη στάση του/της μαθητή/τριας ή των γονιών του/της ως «προβληματική», άμεσα κατηγοριοποιεί τον/τη μαθητή/τρια, γεγονός που θα έχει άμεσες επιπτώσεις στη μεταξύ τους επικοινωνία, καθώς και στη συνέχεια της σχολικής εξέλιξης του παιδιού.

Η Kendall (1996) αναφέρεται, επίσης, στο ζήτημα της βλεμματικής επαφής μεταξύ των ατόμων που ανήκουν σε διαφορετικούς πολιτισμούς. Υποστηρίζει ότι σε πολλούς πολιτισμούς η απευθείας βλεμματική επαφή δεν είναι αυτονόητη, όπως είναι στην περίπτωση του δυτικού πολιτισμού. Η παραπάνω πολιτισμική διαφορά, συχνά, αποτελεί αιτία παρεξηγήσεων μεταξύ των ατόμων, ιδιαίτερα εκείνων που ανήκουν σε πολιτισμούς με έντονη διαφορά στη διάσταση «απόσταση εξουσίας», όπως αναφέρθηκε παραπάνω με βάση τις διαστάσεις πολιτισμικών διαφορών του Hofstede.

3.2.2 | Πολιτισμικές διαφορές σε εργασιακό πλαίσιο

Ο Τσιεν κατάγεται από την Κίνα και εργάζεται στη Γερμανία με την ειδικότητα του μηχανικού σε μια μεγάλη εταιρεία. Όταν κάποια στιγμή ο διευθυντής του τον ρώτησε αν μπορεί να εκτελέσει μία επιπλέον εργασία, η οποία δεν είχε σχέση με

τα καθήκοντα που είχε αναλάβει σύμφωνα με τη σύμβασή του, ο Τσιεν απάντησε λέγοντας: «ίσως». Όταν ύστερα από ένα χρονικό διάστημα, ο διευθυντής ζήτησε από τον Τσιεν να τον ενημερώσει για την εξέλιξη της εργασίας που του είχε ανατεθέσει, διαπίστωσε ότι εκείνος δεν είχε ασχοληθεί με την εργασία.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Όπως κάνατε και με το προηγούμενο περιστατικό από τον χώρο της εκπαίδευσης, πάρτε τον χρόνο σας για να σκεφτείτε γιατί ο Τσιεν δεν είχε ασχοληθεί με την εργασία, ενώ ο διευθυντής του θεώρησε ότι σκόπευε να ασχοληθεί.

Η Kendall (1996) αναφέρεται στις πολιτισμικές αξίες που έχουν ως οδηγό οι εργαζόμενοι/ες κινέζικης καταγωγής και οι οποίες, συχνά, είναι διαφορετικές σε σχέση με τις κυρίαρχες δυτικές πολιτισμικές αξίες. Έτσι, ένας/μία εργαζόμενος/η, αν δεν μπορεί ή δεν θέλει να κάνει μια εργασία που του/της ζητάνε, δεν θα απαντήσει με «όχι» αλλά με «ίσως». Σύμφωνα με τις δικές του/της πολιτισμικές αναφορές, η απάντηση με «όχι» θεωρείται μια αγενής απάντηση, ενώ η απάντηση με «ίσως» δηλώνει την άρνησή του/της με έναν πιο ευγενικό τρόπο. Στο πλαίσιο του δυτικού πολιτισμού, όμως, το «ίσως» συνήθως σηματοδοτεί μια θετική απάντηση, δηλαδή πλησιάζει περισσότερο στο «ναι» παρά στο «όχι».

Τέτοιου τύπου «παρεξηγήσεις» που οφείλονται στους διαφορετικούς πολιτισμικούς κώδικες ανάμεσα στους/στις εργαζόμενους/ες, ιδιαίτερα σε ένα πολυπολιτισμικό εργασιακό περιβάλλον, είναι αρκετά συνηθισμένες. Χρειάζεται καλή διάθεση και από τις δύο πλευρές ώστε να γίνει κατανοητό ότι η όποια «παρεξήγηση» δεν οφείλεται σε προσωπική αντιπάθεια αλλά σε διαφορετικά πολιτισμικά αυτονόητα.

Σε αντίστοιχα περιστατικά αναφέρονται και οι RRogoff κ.ά. (1993), εστιάζοντας στο γεγονός ότι σε αρκετούς πολιτισμούς το να διατυπώσει κανείς/καμία μια ερώτηση προς τον/την ανώτερο/η θεωρείται αγένεια, ιδιαίτερα αν εκείνος/η είναι μεγαλύτερης ηλικίας και διαφορετικού φύλου. Έτσι, κάποιοι/ες εργαζόμενοι/ες μπορεί να κάνουν λάθη στη δουλειά τους –γεγονός που μπορεί να δημιουργήσει σοβαρότερα προβλήματα στον εργασιακό τους χώρο– γιατί έχουν ερωτήματα σε σχέση με το έργο που εκτελούν που δεν έχουν απαντηθεί και φοβούνται ότι, αν ρωτήσουν τους/τις ανωτέρους τους, θα θεωρηθούν αγενείς. Το ίδιο ισχύει και στον εκπαιδευτικό χώρο, όπου σε κάποιους πολιτισμούς οι εκπαιδευόμενοι/ες αποφεύγουν τις ερωτήσεις προς τους/τις εκπαιδευτές/τριες.

3.2.3 | Πολιτισμικές διαφορές και διαδικασίες αξιολόγησης

Σε μία διαδικασία αξιολόγησης μικρών μαθητών/τριών (Kendall, 1996, σ. 43, όπως αναφέρεται στο Μάγος, 2022, σ. 453), προκειμένου ο/η εκπαιδευτικός της τάξης να αξιολογήσει το γνωστικό τους επίπεδο, δόθηκαν στα παιδιά τέσσερα γράμματα –τα A, C, T, O– και τους ζητήθηκε να δημιουργήσουν μία λέξη. Στα παιδιά που δημιούργησαν τη λέξη «COAT» η απάντηση θεωρήθηκε σωστή, ενώ στα παιδιά που δημιούργησαν τη λέξη «TACO» η απάντηση θεωρήθηκε λάθος. Τη δεύτερη λέξη την επέλεξαν μετανάστες/τριες μαθητές/τριες μεξικανικής καταγωγής που φοιτούσαν στην τάξη και είναι μια λέξη του καθημερινού τους λεξιλογίου, καθώς είναι το όνομα ενός πολύ συνηθισμένου μεξικανικού φαγητού. Η αρνητική αξιολόγηση των Μεξικανών μαθητών/τριών είναι δυνατόν να επηρεάσει τόσο την εικόνα που θα σχηματίσει ο/η δάσκαλος/α για αυτούς/ές, όσο και εμμέσως τους/τις ίδιους/ες τους/τις μαθητές/τριες σχετικά με την εικόνα του εαυτού τους. Συγχρόνως, αν τέτοιου τύπου πολιτισμικά προκατειλημμένες, και άρα άδικες αξιολογήσεις, συνεχισθούν εκ μέρους του εκπαιδευτικού συστήματος, κάτι που είναι συνηθισμένο στις περισσότερες χώρες, είναι φανερό ότι μπορεί να επηρεάσει τη γενικότερη σχολική εξέλιξη –άρα και την κοινωνική και επαγγελματική εξέλιξη– των μαθητών/τριών που δεν ανήκουν στην κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα.

Οι διαδικασίες αξιολόγησης των ατόμων βρίσκονται σε άμεση σχέση με τον πολιτισμό στο πλαίσιο του οποίου πραγματοποιούνται. Έτσι, στον δυτικό πολιτισμό η αξιολόγηση συνδέεται πολύ περισσότερο με την ποσότητα, τη δύναμη, τον ανταγωνισμό και πολύ λιγότερο με την ποιότητα, την προσφορά, τη συνεργασία, την ενσυναίσθηση, δηλαδή την ικανότητα να μπορεί κάποιος/α να κατανοήσει τα συναισθήματα του/της άλλου/ης. Αντίθετα, σε μη δυτικούς πολιτισμούς οι τελευταίες αξίες τείνουν να είναι σημαντικότερες από τα κριτήρια αξιολόγησης του δυτικού κόσμου.

Σε αυτό το πλαίσιο, οι διάφορες διαδικασίες αξιολόγησης που επικρατούν στις δυτικές χώρες είναι πολιτισμικά προκατειλημμένες και λειτουργούν σε βάρος εκείνων που δεν ανήκουν στον κυρίαρχο πολιτισμό, όπως είναι οι μετανάστες/τριες, καθώς και εκείνοι/ες που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα δίνει η Crehan (2019), τονίζοντας ότι στη Δύση «καλύτερος/η» μαθητής/τρια θεωρείται εκείνος/η που έχει τους καλύτερους βαθμούς. Αντίστοιχα, σε άλλες μη δυτικές χώρες, «καλύτερος/η» μπορεί να είναι εκείνος/η που καταβάλλει τη μεγαλύτερη προσπάθεια ή εκείνος/η που έχει αποδείξει με τις πράξεις του/της ότι έχει ενσυναίσθηση προς τους/τις συμμαθητές/τριές του. Αντίστοιχα, στο εργασιακό περιβάλλον καλύτερος/η εργαζόμενος/η δεν είναι εκείνος/η που είναι απλώς περισσότερο παραγωγικός/ή, αλλά εκείνος/η που συγχρόνως διαθέτει αυξημένες κοινωνικές δεξιότητες, όπως είναι η συνεργασία, η προσφορά κ.ά. Σε πολλές μη δυτικές χώρες, οι έπαινοι και τα βραβεία δεν δίνονται στα άτομα αλλά στις ομάδες που ανήκουν, εκπαιδευτικές, εργασιακές, αθλητικές κ.ά.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Clay Bangs

3

Με την πάροδο του χρόνου, φαίνεται να αναπτύσσεται μια όλο και μεγαλύτερη τάση επιβολής της ατομικότητας στους άλλους πολιτισμούς, καθώς και άλλων αντίστοιχων στάσεων που χαρακτηρίζουν τον δυτικό πολιτισμό.

Η προσπάθεια του κυρίαρχου δυτικού πολιτισμού να επιβάλει στους άλλους πολιτισμούς τις δικές του αξίες ως «ανώτερες» δεν είναι κάτι καινούριο. Πολλοί δυτικοί επιστήμονες, ακολουθώντας αντιλήψεις που ήταν ιδιαίτερα έντονες την εποχή της αποικιοκρατίας, για πολλές δεκαετίες χαρακτήριζαν στις μελέτες τους τα μέλη μη δυτικών πολιτισμικών ομάδων ως πρωτόγονα ή χαμηλής νοημοσύνης, γιατί οι απαντήσεις που έδιναν σε ερευνητικές δοκιμασίες δεν ήταν συμβατές με την κυρίαρχη δυτική λογική. Έβαζαν, για παράδειγμα, κατοίκους μιας αφρικανικής πληθυσμιακής ομάδας να κατηγοριοποιήσουν μια σειρά αντικειμένων. Αν η κατηγοριοποίηση που έκαναν εκείνοι/ες που συμμετείχαν στην έρευνα δεν ανταποκρινόταν στο μοντέλο της δυτικής κατηγοριοποίησης, δηλαδή στο πώς χρησιμοποιούνταν τα ίδια αντικείμενα στον δυτικό κόσμο, οι απαντήσεις θεωρούνταν λανθασμένες.

Σήμερα, παρόλο που η ερευνητική δεοντολογία έχει εξελιχθεί και προσπαθεί να αποφύγει παρόμοιες «παγίδες», το στίγμα που έχουν δημιουργήσει προηγούμενες μελέτες και έρευνες παραμένει και τροφοδοτεί ξενοφοβικές και ρατσιστικές αντιλήψεις και συμπεριφορές.

Συχνά, παρόμοια μη αντικειμενική προσέγγιση έχουν και τα κριτήρια αξιολόγησης των γνώσεων που χρησιμοποιούνται σε πολλές εκπαιδευτικές διαδικασίες, τόσο μαθητών/τριών όσο και ενηλίκων. Πολλά κριτήρια αξιολόγησης είναι πολιτισμικά μεροληπτικά, δηλαδή μη αντικειμενικά. Στηρίζονται στις πολιτισμικές αναφορές της κυρίαρχης εθνοπολιτισμικής ομάδας, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις πιθανές

διαφορές στον τρόπο σκέψης εκείνων που προέρχονται από εθνοπολιτισμικές μειονότητες. Ιδιαίτερα στον χώρο της τυπικής σχολικής εκπαίδευσης, υπάρχουν πολλά τέτοια περιστατικά. Ένα από αυτά είδαμε στην αρχή αυτού του κεφαλαίου.

Η επίσημη σχολική κουλτούρα εκπροσωπεί πάντα την κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα και συνήθως δίνει ελάχιστο ή και καθόλου χώρο στις κουλτούρες των πολιτισμικών μειονοτήτων. Αντίστοιχα, τα κριτήρια αξιολόγησης είναι διαμορφωμένα πάντα με βάση τις αξίες καθώς και τους τρόπους διδασκαλίας και μάθησης των μαθητών/τριών που ανήκουν στην κυρίαρχη κουλτούρα. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό και με άλλους παράγοντες, οδηγεί συχνά τους/τις μαθητές/τριες που ανήκουν σε μη κυρίαρχες πολιτισμικά πληθυσμιακές ομάδες να αποτυγχάνουν συστηματικά στο σχολείο.

Το ίδιο ακριβώς φαινόμενο έχουν δείξει οι έρευνες στην Αμερική με τους μαθητές/τριες ινδιάνικης καταγωγής ή με τους/τις ιθαγενείς Αμερικανούς/ίδες, όπως είναι ορθότερο να ονομάζονται (Delpit, 2006).

Όπως υπογραμμίζουν οι Rogoff κ.ά. (1993), το αμερικανικό σχολείο χρησιμοποιεί μεθόδους διδασκαλίας και μάθησης με τις οποίες είναι εξοικειωμένα από πολύ νωρίς τα παιδιά της «μέσης» αμερικανικής οικογένειας, όχι όμως τα παιδιά των ιθαγενών Αμερικανών/ίδων, καθώς και πολλών μεταναστών/τριών μαθητών/τριών. Οι τελευταίοι/ες συχνά προτιμούν τις βιωματικές διαδικασίες διδασκαλίας και μάθησης, οι οποίες είναι οι παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης των πολιτισμών στους οποίους οι ίδιοι/ες ανήκουν. Μια έρευνα της Delpit (2006) σε παιδιά ιθαγενών Αμερικανών/ίδων έδειξε ότι η επιτυχία τους σε εξετάσεις είναι πολύ μεγαλύτερη αν τους ζητηθεί να κάνουν κάτι με βιωματικό τρόπο και όχι μέσα από ασκήσεις και γραπτά διαγωνίσματα, τα οποία είναι άγνωστα στις δικές τους πολιτισμικές εκπαιδευτικές συνήθειες.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.3

Η σιωπή των «άλλων»

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Έχετε παρατηρήσει ότι πολλοί/ές μετανάστες/τριες, πρόσφυγες ή μέλη μειονοτικών ομάδων επιλέγουν να κρατήσουν μια στάση «σιωπής», δηλαδή να μην εκφράζουν τις απόψεις τους ή τα συναισθήματά τους για κάτι που χρειάζονται, επιθυμούν ή νιώθουν; Προτού προχωρήσετε παρακάτω, σκεφτείτε ποιες μπορεί να είναι οι αιτίες που οδηγούν στην επιλογή μιας τέτοιας στάσης.

Η «σιωπή» απέναντι σε μέλη της κυρίαρχης ομάδας, στο πλαίσιο είτε του δημόσιου είτε του ιδιωτικού χώρου, είναι μια συνηθισμένη στάση πολλών ατόμων που ανήκουν σε μειονοτικές πολιτισμικές ομάδες, όπως είναι η περίπτωση των μεταναστών/τριών και των προσφύγων. Υπάρχουν πολλές αιτίες γι' αυτήν τη στάση σιωπής. Σε πολλούς πολιτισμούς, η σιωπή είναι μια πολιτισμικά συνηθισμένη στάση απέναντι σε πολιτισμικά «άλλους/ες» και, πολύ περισσότερο, απέναντι σε αγνώστους/ες.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα μπορεί να δει κανείς/καμία στον εκπαιδευτικό χώρο. Όταν ένας/μία εκπαιδευτικός του σχολείου της χώρας υποδοχής προσκαλέσει τους μετανάστες ή πρόσφυγες γονείς σε μια συγκέντρωση γονέων του σχολείου, συχνά οι συγκεκριμένοι γονείς νιώθουν μεγάλη αμηχανία για το τι πρέπει να κάνουν. Σε πολλές χώρες από τις οποίες κατάγονται οι μετανάστες/τριες ή πρόσφυγες δεν είναι συνηθισμένες οι συγκεντρώσεις γονέων. Η εκπαίδευση των παιδιών θεωρείται έργο του σχολείου και οι δάσκαλοι/ες έχουν τον πρώτο λόγο ως ειδικοί/ές. Σπάνια οι εκπαιδευτικοί ενημερώνουν τους γονείς ή οι γονείς ρωτάνε τους/τις εκπαιδευτικούς. Χωρίς φυσικά να σημαίνει ότι μια τέτοια κατάσταση είναι αποδεκτή, είναι προφανώς πολύ διαφορετική από το πλαίσιο επικοινωνίας των εκπαιδευτικών με τους γονείς σε πολλές δυτικές χώρες όπου ζουν μετανάστες/τριες, πρόσφυγες και πολιτισμικές μειονότητες.

Έτσι, ακόμη και αν οι τελευταίοι/ες πάρουν μέρος στη συγκέντρωση γονέων που έχει προσκαλέσει ο/η εκπαιδευτικός, συνήθως παραμένουν σιωπηλοί/ές. Φυσικά, και η μη γνώση της κυρίαρχης γλώσσας, άρα και η πιθανή αδυναμία μιας ουσιαστικής επικοινωνίας, αποτελεί ένα ακόμα εμπόδιο για πολλούς γονείς. Σχετικά με το θέμα αυτό, ένας εκπρόσωπος των γονέων μιας εθνοπολιτισμικής μειονότητας δήλωσε σε μια συνέντευξή του (Kaprielian-Churchill & Churchill, 1994, όπως αναφέρεται στο Μάγος, 2022, σ. 312): «Ο εκπαιδευτικός θέλει οι γονείς να έρχονται στο σχολείο. Ίσως το 20% από αυτούς να πηγαίνει να μιλήσει με τον δάσκαλο ή τη δασκάλα. Δεν καταλαβαίνουν αγγλικά. Αυτό τους κάνει να ντρέπονται. Επίσης, δυσκολεύονται να

κατανοήσουν τον χαρακτήρα της επικοινωνίας ανάμεσα στον εκπαιδευτικό και τον γονέα. Συνήθως αντιδρούν στην ιδέα να αναπτύξουν φιλικούς δεσμούς με τους εκπαιδευτικούς. Δεν το έχουμε αυτό στη χώρα μας. Δεν ισχύει. Οι συναντήσεις και η επικοινωνία ανάμεσα στον δάσκαλο ή στη δασκάλα και στους γονείς απουσιάζουν εντελώς στη χώρα καταγωγής μας».

Συχνά, όμως, η σιωπή των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων συνδέεται και με τον **φόβο**. Φόβο, γιατί νιώθουν ότι η καταγωγή τους και η πολιτισμική τους ταυτότητα μπορεί να προκαλέσουν αντιδράσεις σε κάποιους/ες γηγενείς, γεγονός που μπορεί να προκαλέσει συνέπειες σχετικά με την παραμονή τους στη χώρα, την εργασία που μπορεί να έχουν κτλ. Ο φόβος συνδέεται με την αδυναμία σε σύγκριση με τη δύναμη και εξουσία των μελών της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας. Ο φόβος αυτός εύκολα μπορεί να οδηγήσει σε χαμηλή αυτοεκτίμηση, ακόμα και σε άτομα τα οποία στη χώρα τους είχαν μια υψηλή κοινωνική ή επαγγελματική ταυτότητα. Η χαμηλή αυτοεκτίμηση, με τη σειρά της, μπορεί να οδηγήσει σε απομόνωση, καθώς και σε προβλήματα ψυχικής υγείας.

Ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας είναι κι εδώ σημαντικός, αφού μπορεί να βοηθήσει τα παραπάνω άτομα να ξεπεράσουν σε έναν βαθμό τους φόβους τους και να οδηγηθούν σε μια φυσιολογική συνθήκη ζωής στη νέα χώρα. Συγχρόνως, είναι ιδιαίτερα σημαντική η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων που έρχονται σε επαφή με μετανάστες/τριες, πρόσφυγες και άτομα από πολιτισμικές μειονότητες σε βασικά στοιχεία των πολιτισμών τους ώστε, ακόμα και παρά τα πιθανά προβλήματα γλώσσας, να μπορεί να δημιουργηθεί μια ατμόσφαιρα αποδοχής και σεβασμού των πολιτισμικών διαφορών. Είναι χαρακτηριστικά τα λόγια μιας μετανάστριας σχετικά με την επικοινωνία της με το προσωπικό ενός δημόσιου οργανισμού όπου χρειάστηκε να απευθυνθεί: «Το προσωπικό δεν έχει καμιά γνώση της γλώσσας, της καταγωγής ή της κουλτούρας μου. Γι' αυτό νιώθω ότι με αγνοούν. Αυτό που ξέρω είναι ότι, αν δεν έχουν καλή γνώση για την κουλτούρα μου, δεν μπορούν να διαχειριστούν αποτελεσματικά τα θέματα που προκύπτουν» (Bernhard et al., 1998, σ. 21).

Ένας τρόπος να σπάσει η σιωπή των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων, κυρίως απέναντι σε δημόσιες δομές και οργανισμούς, είναι να νιώσουν τα ίδια τα άτομα ότι ο οργανισμός τα «ακούει» και, επομένως, έχει νόημα να μιλήσουν. Όπως υπογραμμίζουν οι Richardson και Wood (2000, σ. 58), οι πιο αποτελεσματικοί δημόσιοι οργανισμοί είναι εκείνοι που ακούνε, που δίνουν χρόνο στην επικοινωνία με τους «άλλους/ες», που οι υπάλληλοι διαθέτουν ενσυναίσθηση και βλέπουν την επικοινωνία με τα πολιτισμικά διαφορετικά άτομα ως μια πηγή πλούτου και όχι ως απειλή. Εδώ, όμως, αξίζει να τονισθεί ότι, για να ακούνε τις «φωνές» των «άλλων» οι δημόσιες δομές, υπηρεσίες και οργανισμοί, είναι απαραίτητο να υπάρχει μια γενικότερη πολιτική που να αναδεικνύει την αξία της διαφορετικότητας, να προωθεί την ενσυναίσθηση και να καλλιεργεί ένα κλίμα ασφάλειας και υποστήριξης προς τα ευάλωτα μέλη της κοινωνίας, είτε αυτά είναι μέλη της κυρίαρχης ομάδας είτε είναι μέλη των πολιτισμικών μειονοτήτων.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.4

Γεφυρώνοντας τις πολιτισμικές διαφορές

3.4.1 | Στάδια μετάβασης

Η προσαρμογή σε μία νέα χώρα και η γνωριμία με νέες πολιτισμικές αξίες και πολιτισμικούς κώδικες, όπως χαρακτηριστικά συμβαίνει στις περιπτώσεις των μεταναστών/τριών και προσφύγων, συνήθως διέρχονται μέσα από μια σειρά ψυχολογικών και κοινωνικών διεργασιών και σταδίων. Σύμφωνα με τους Liu κ.ά. (2018), η ψυχοκοινωνική μετάβαση ακολουθεί το λεγόμενο μοντέλο της καμπύλης «U», το οποίο περιλαμβάνει πέντε στάδια:

- Το πρώτο στάδιο ονομάζεται και «**στάδιο του μήνα του μέλιτος**» αφού χαρακτηρίζεται από θετικά συναισθήματα, καθώς τα άτομα πέτυχαν τον στόχο τους, δηλαδή να μετακινηθούν σε μια χώρα που υπόσχεται καλύτερη ζωή, και, όσον αφορά τους/τις πρόσφυγες, ασφαλέστερη διαμονή σε σύγκριση με τη χώρα τους.

- Το παραπάνω θετικό στάδιο ακολουθεί το λεγόμενο «**στάδιο της αποδόμησης**». Πρόκειται για ένα πρώτο αρνητικό στάδιο, αφού έχει αρχίσει να έρχεται στην επιφάνεια ένα σύνολο από αρνητικά συναισθήματα, τα οποία συνδέονται με την ανασφάλεια, την κούραση, την αναστάτωση, την επαφή με νέες πολιτισμικές αξίες και συνθήκες, διαφορετικές από εκείνες της χώρας καταγωγής.

- Το τρίτο στάδιο είναι γνωστό ως «**στάδιο του επαναπροσανατολισμού**». Στο στάδιο αυτό, τα άτομα κάνουν σημαντικές προσπάθειες για να προσανατολίσουν τις πολιτισμικές τους αναφορές προς εκείνες του νέου πολιτισμικού περιβάλλοντος, δηλαδή της χώρας υποδοχής.

- Η θετική εξέλιξη της διαδικασίας του επαναπροσανατολισμού οδηγεί στο επόμενο στάδιο, που είναι εκείνο της «**προσαρμογής**». Εδώ, πλέον, τα άτομα φαίνεται να έχουν αποκτήσει κάποιες εμπειρίες με τις νέες πολιτισμικές αξίες και τους κώδικες, επομένως αρχίζουν να αποκτούν μια αίσθηση ψυχολογικής ισορροπίας.

- Ακολουθεί το στάδιο του «**διπολιτισμού**», όπου τα άτομα μπορούν πλέον να ανταποκριθούν με επιτυχία σε δύο πολιτισμικούς κόσμους, τόσο εκείνον του τόπου καταγωγής όσο και του νέου πολιτισμικού κόσμου, δηλαδή της χώρας υποδοχής.

Ένα παρόμοιο μοντέλο το οποίο αναφέρεται στα στάδια ψυχοκοινωνικών διεργασιών που περνά ένα άτομο όταν μετακινείται από τη χώρα του σε μια νέα χώρα, όπως στην περίπτωση των μεταναστών/τριών και των προσφύγων, προτείνει ο Banks (2006, σ. 137-141). Το συγκεκριμένο μοντέλο περιγράφει τα παρακάτω έξι στάδια:

- Στο πρώτο στάδιο, το οποίο ονομάζεται «**πολιτισμική ψυχολογική αιχμαλωσία**», το άτομο υιοθετεί τις αρνητικές αντιλήψεις για την πολιτισμική ταυτότητα της ομάδας όπου ανήκει, όπως αυτές εκφράζονται –ρητά ή άρρητα– από τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας. Η διαδικασία αυτή οδηγεί το άτομο σε χαμηλή αυτοεκτίμηση, ενώ συγχρόνως το φέρνει σε σύγκρουση με άλλα μέλη της ίδιας ομάδας. Ταυτόχρονα, η αρνητική εικόνα για τη δική του πολιτισμική ταυτότητα οδηγεί το άτομο στην επιθυμία αφομοίωσης από την κυρίαρχη ομάδα, άρα και απόκρυψης της προσωπικής του ταυτότητας. Αν η κυρίαρχη ομάδα δεν αποδεχθεί την αφομοίωσή του, τότε είναι δυνατόν να δημιουργηθεί σύγκρουση ανάμεσα στο άτομο και στην κυρίαρχη ομάδα.

- Το δεύτερο στάδιο είναι γνωστό ως στάδιο «**πολιτισμικής ενθυλάκωσης και πολιτισμικής αποκλειστικότητας**». Στο στάδιο αυτό, το άτομο συνδέεται με τη δική του πολιτισμική κοινότητα και εστιάζει στην ιδιαιτερότητα της πολιτισμικής του ταυτότητας, την οποία ιεραρχεί ως ανώτερη σε σύγκριση με τις άλλες πολιτισμικές ταυτότητες. Αυτός είναι ένας τρόπος ώστε να μπορέσει να ισορροπήσει τα δυνατά συναισθήματα που έχει τη συγκεκριμένη περίοδο, καθώς βρίσκεται ανάμεσα σε δύο πολιτισμούς, εκείνον της χώρας καταγωγής του και εκείνον της νέας χώρας.

- Το τρίτο στάδιο είναι το στάδιο της «**αποσαφήνισης της πολιτισμικής ταυτότητας**». Στο στάδιο αυτό, το άτομο έχει αποσαφηνίσει ποια θέλει να είναι η πολιτισμική του ταυτότητα και έχει αποδεχθεί τον εαυτό του με τη διάσταση της συγκεκριμένης ταυτότητας. Έχει άποψη για το ποια είναι τα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία της πολιτισμικής του ταυτότητας, ενώ η αποδοχή της ταυτότητάς του στηρίζεται στις δικές του αποφάσεις και επιλογές και όχι στον φόβο και στα αρνητικά συναισθήματα απέναντι στις άλλες ομάδες. Συνήθως, τα άτομα φτάνουν σε αυτό το τρίτο στάδιο όταν έχουν κατακτήσει ένα συγκεκριμένο επίπεδο οικονομικής και ψυχολογικής ασφάλειας και μπορούν να έχουν θετικές αλληλεπιδράσεις με μέλη άλλων πολιτισμικών ομάδων.

- Το τέταρτο στάδιο είναι εκείνο του «**διπολιτισμού**». Τα άτομα που βρίσκονται στο στάδιο αυτό έχουν αφενός μια καλή αίσθηση της δικής τους πολιτισμικής ταυτότητας και αφετέρου την επιθυμία και τις δεξιότητες να συμμετέχουν με επιτυχία και σε άλλες πολιτισμικές κοινότητες εκτός από τη δική τους. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να αναπτύξουν μια διπολιτισμική ταυτότητα, όπως είναι η ταυτότητα πολλών ατόμων με μεταναστευτική καταγωγή.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Matteo Paganeli

3

- Το πέμπτο στάδιο είναι το στάδιο του «**πολυπολιτισμού**», όπου τα άτομα έχουν αποκτήσει μια σαφή, θετική προσωπική, πολιτισμική και εθνική ταυτότητα, ενώ έχουν θετικές αλληλεπιδράσεις με άτομα και ομάδες που έχουν διαφορετικές ταυτότητες από τη δική τους. Τα άτομα που βρίσκονται στο συγκεκριμένο στάδιο μπορούν και λειτουργούν, τουλάχιστον σε ένα πρώτο επίπεδο, με ανθρώπους από διαφορετικές χώρες και κουλτούρες που ζουν στην ίδια χώρα. Έχουν αναπτύξει διαπολιτισμική ικανότητα και ενσυναίσθηση και λειτουργούν με βάση τις δημοκρατικές αξίες και αρχές.

- Τέλος, το έκτο στάδιο είναι το στάδιο της «**παγκόσμιας ικανότητας**», όπου τα άτομα, εκτός από τα χαρακτηριστικά που έχουν αποκτήσει στο προηγούμενο στάδιο, έχουν συγχρόνως αναπτύξει και μια παγκόσμια ταυτότητα, καθώς και τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις να αλληλεπιδρούν αποτελεσματικά με άλλες πολιτισμικές ταυτότητες που υπάρχουν όχι μόνο στη χώρα τους αλλά σε ολόκληρο τον κόσμο.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Αφού διαβάσατε το παραπάνω μοντέλο, όσοι/ες από εσάς προέρχεστε από μια άλλη χώρα μπορείτε να σκεφτείτε τα στάδια που εσείς περάσατε, αλλά και σε ποιο πιθανό στάδιο θεωρείτε ότι, ως κυρίαρχη τάση, μπορεί να βρίσκεστε σήμερα.

3.4.2 | Η διαδικασία του επιπολιτισμού

Η διαδικασία της προσαρμογής των αρχικών πολιτισμικών αναφορών που κάνουν τα μέλη των εθνοπολιτισμικά διαφορετικών ομάδων, για να μπορέσουν να λειτουργήσουν στο κυρίαρχο πολιτισμικό πλαίσιο, είναι γνωστή και ως διαδικασία του επιπολιτισμού. Η διαδικασία του επιπολιτισμού περιλαμβάνει συγχρόνως μάθηση νέων πολιτισμικών κωδίκων αλλά και απομάθηση, δηλαδή εγκατάλειψη προηγούμενων κωδίκων που δεν είναι λειτουργικοί στις νέες συνθήκες ζωής.

Για παράδειγμα, σε κάποιες χώρες η κυρίαρχη άποψη για τις γυναίκες είναι ότι ο ρόλος τους είναι να εστιάζουν στη φροντίδα της οικογένειας, την ανατροφή των παιδιών κτλ. και όχι στην προσωπική ή/και επαγγελματική εξέλιξή τους. Πολλοί/ές μετανάστες/τριες από τις χώρες αυτές, όταν έρχονται στην Ευρώπη, διαπιστώνουν ότι οι απόψεις αυτές είναι προβληματικές, υποβιβάζουν τις γυναίκες και συγχρόνως δημιουργούν προβλήματα στην επικοινωνία, τόσο στο οικογενειακό όσο και στο ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο. Μια επιτυχής διαδικασία επιπολιτισμού οδηγεί στον μετασχηματισμό των παραπάνω απόψεων.

Όπως υπογραμμίζει η Anderson (1994), η διαδικασία προσαρμογής, άρα και επιπολιτισμού, επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Προτού διαβάσετε τη συνέχεια, σκεφτείτε ποιοι κατά τη γνώμη σας είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τη διαδικασία του επιπολιτισμού.

Σύμφωνα με τους/τις ερευνητές/τριες (Anderson, 1994· Coehlo, 2007), ανάμεσα στους παραπάνω παράγοντες σημαντικός είναι ο ρόλος των παρακάτω:

- η επιθυμία του ατόμου να ανοιχτεί σε νέες πολιτισμικές επιρροές,
- η διάθεση του ατόμου να αντιμετωπίσει δραστικά τα εμπόδια που θα συναντήσει, βλέποντάς τα κυρίως ως μια νέα πρόκληση,
- η αναγκαστική ή επιλεκτική διαδικασία μετακίνησης,
- η ύπαρξη χρόνου προετοιμασίας,
- η κατάσταση της οικογένειας και το αν η οικογένεια μετακινήθηκε συνολικά ή μόνο κάποια μέλη της,
- η σχέση με τη γλώσσα της χώρας υποδοχής, και
- η οικονομική κατάσταση του ατόμου.

Οι παραπάνω παράγοντες συνδέονται με το ίδιο το άτομο που μετακινείται σε έναν νέο τόπο. Όμως, εκτός από αυτούς, εξίσου σημαντικοί, αν όχι σημαντικότεροι, είναι οι παράγοντες που συνδέονται με την κυρίαρχη κοινωνική ομάδα, δηλαδή με

το μεγάλο μέρος του πληθυσμού της χώρας υποδοχής. Όσο πιο ανοικτή είναι η κυρίαρχη ομάδα τόσο ευκολότερο είναι στα νέα μέλη να ολοκληρώσουν θετικά τη διαδικασία του επιπολιτισμού. Αντίθετα, όσο πιο κλειστή και ξενοφοβική είναι η κυρίαρχη ομάδα, τόσο μεγαλύτερες είναι οι πιθανότητες η διαδικασία επιπολιτισμού να μην έχει θετική εξέλιξη.

Ένα από τα πιο γνωστά μοντέλα της διαδικασίας επιπολιτισμού έχει προταθεί από τον Καναδό ψυχολόγο John Berry. Το συγκεκριμένο μοντέλο περιλαμβάνει μεταβολές τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο, και λαμβάνει υπόψη παράγοντες που προϋπάρχουν της μετανάστευσης, καθώς και άλλους που σχετίζονται με τη διαδικασία της μετανάστευσης.

Το μοντέλο του Berry περιγράφει τις αλλαγές που συμβαίνουν στα άτομα και στις ομάδες σε πολλά διαφορετικά επίπεδα, όπως είναι το ψυχολογικό, το κοινωνικό, το οικονομικό, το βιολογικό, το οικολογικό και το πολιτικό (Παυλόπουλος & Μπεζεβέγκης, 2008, σ. 20). Σύμφωνα με τον Berry, μια θετική εξέλιξη της διαδικασίας επιπολιτισμού οδηγεί στη συμπερίληψη των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων στην κοινωνία της χώρας υποδοχής. Η συμπερίληψη συνδέεται με μια, λιγότερο ή περισσότερο, διπλή πολιτισμική ταυτότητα, καθώς τα άτομα μπορούν να λειτουργήσουν παράλληλα και αποτελεσματικά και στους δύο πολιτισμούς, τόσο σε εκείνον της χώρας υποδοχής όσο και της χώρας καταγωγής.

Αντίθετα, η μη θετική ολοκλήρωση της διαδικασίας του επιπολιτισμού μπορεί να οδηγήσει στην **απόρριψη** του νέου πολιτισμού και στην προσκόλληση στον πολιτισμό της χώρας καταγωγής. Στην περίπτωση αυτή, τα άτομα νιώθουν άνετα και επικοινωνούν μόνο με άτομα που μοιράζονται την ίδια πολιτισμική ταυτότητα και συνήθως καταγωγή, ενώ αποφεύγουν τη δημιουργία κοινωνικών επαφών και σχέσεων με μέλη της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας.

Εξίσου προβληματική όμως είναι και η αντίθετη εξέλιξη, δηλαδή η απόρριψη εκ μέρους του ατόμου του πολιτισμού της χώρας καταγωγής και η ολοκληρωτική αφομοίωσή του από το νέο κοινωνικοπολιτισμικό περιβάλλον. Η αφομοίωση δεν είναι αναγκαστικά μια θετική εξέλιξη, καθώς το άτομο σταδιακά μπορεί να χάσει την πολιτισμική ταυτότητα που συνδέεται με τη χώρα καταγωγής του, στοιχείο που μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τις σχέσεις και τους δεσμούς του με το οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον της πατρίδας του. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με άλλες πιθανές συνέπειες της αφομοίωσης, μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ψυχολογία του ατόμου.

Τέλος, υπάρχει και η περίπτωση, αν και σπανιότερη, το άτομο τελικά να απορρίψει και τους δύο πολιτισμούς, τόσο της χώρας καταγωγής όσο και της χώρας υποδοχής. Αυτή η στάση μπορεί να οδηγήσει και σε κοινωνική απομόνωση, καθώς το άτομο κινδυνεύει να χάσει τους δεσμούς με άλλα άτομα με τα οποία έχει κοινή καταγωγή, αλλά και να μη δημιουργήσει νέους δεσμούς με άτομα από τη χώρα υποδοχής. Σύμφωνα με τους Liu κ.ά. (2018, σ. 333), οι παραπάνω περιπτώσεις που προτείνει ο Berry αφήνουν την εντύπωση ότι αποτελεί επιλογή των μελών των μεταναστευ-

τικών ή προσφυγικών οικογενειών το ποια από τις παραπάνω διαδρομές θα ακολουθήσουν, ενώ στην πραγματικότητα η στάση της κυρίαρχης εθνοπολιτισμικής ομάδας είναι εκείνη που επηρεάζει κυρίως τη διαδικασία επιπολιτισμού.

Είναι σημαντικό να τονισθεί ότι η παραπάνω διαδικασία επιπολιτισμού, άρα και δημιουργίας μιας νέας πολιτισμικής ταυτότητας, είναι μοναδική για κάθε άτομο που αναγκάζεται ή επιλέγει να μετακινηθεί. Επομένως, τα παραπάνω στάδια δείχνουν περισσότερο **μια τάση** και δεν μπορούν να θεωρηθούν ότι αποτελούν τη μοναδική διαδικασία από την οποία περνά κάθε μετανάστης/τρια ή πρόσφυγας.

Το ίδιο ισχύει και για την έννοια του «**τραύματος**», που συχνά αποδίδεται κυρίως σε πρόσφυγες. Βεβαίως, λόγω της εμπειρίας της προσφυγιάς έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες από την έκθεσή τους σε βίαιες καταστάσεις, όμως αυτό δεν σημαίνει ότι το σύνολο των ατόμων έχουν τις ίδιες ψυχικές αντοχές απέναντι σε στρεσογόνες συνθήκες. Μια γενικευμένη αντίληψη ότι όλοι/ες οι πρόσφυγες κινδυνεύουν από έντονες και μακροχρόνιες μετατραυματικές αντιδράσεις αφενός τους/τις στιγματίζει και αφετέρου διαμορφώνει μια έντονη αντίληψη διαχωρισμού ανάμεσα στους/στις πρόσφυγες και στους/στις γηγενείς, η οποία προφανώς λειτουργεί σε βάρος των πρώτων.

Εξάλλου, μια τέτοια αντίληψη είναι ιδιαίτερα βολική για την κυρίαρχη εθνοπολιτισμική ομάδα αφού εύκολα μπορεί να αιτιολογήσει την αδυναμία προσαρμογής κάποιων μελών της προσφυγικής κοινότητας. Φυσικά, αυτό δεν σημαίνει ότι τόσο οι μετανάστες/τριες και οι πρόσφυγες όσο και όλες οι μειονοτικές πληθυσμιακές ομάδες δεν έχουν ανάγκη υποστήριξης, την οποία η πολιτεία πρέπει να παρέχει.

Ανεξάρτητα από το πώς ένα άτομο βιώνει τη μεταναστευτική ή προσφυγική ταυτότητα, η εμπειρία του ξεριζωμού από το οικείο περιβάλλον και η μετακίνηση προς έναν άγνωστο, νέο τόπο είναι μια δύσκολη εμπειρία. Η εμπειρία αυτή συχνά συνοδεύεται από το λεγόμενο «πολιτισμικό σοκ», δηλαδή από μια έντονα δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση η οποία συνδέεται άμεσα με τις πολιτισμικές διαφορές ανάμεσα στη χώρα καταγωγής και στη χώρα υποδοχής, και συνοδεύεται από πολλές ψυχολογικές και κοινωνικές συνέπειες.

Τα συνηθέστερα συμπτώματα είναι το άγχος, η αίσθηση ότι το άτομο δεν έχει βοήθεια, η σύγχυση, η απομόνωση, η στάση άμυνας, καθώς και η έντονη νοσταλγία. Το πολιτισμικό σοκ είναι περισσότερο έντονο κατά την πρώτη περίοδο εγκατάστασης σε μια νέα χώρα, επειδή τα άτομα έχουν να αντιμετωπίσουν όχι μόνο σημαντικές αλλαγές στην καθημερινότητά τους αλλά και ένα πλαίσιο πολιτισμικών αξιών με το οποίο δεν είναι εξοικειωμένα. Όσο μεγαλύτερο είναι το διάστημα παραμονής στη νέα χώρα, και με την προϋπόθεση ότι η διαδικασία του επιπολιτισμού εξελίσσεται ομαλά, τόσο περισσότερο μειώνεται το πολιτισμικό σοκ, όπως και οι συνέπειες που το συνοδεύουν – με κυρίαρχη εκείνη του άγχους.

Προφανώς, για την περίπτωση των μεταναστών/τριών ή προσφύγων, η κατάσταση είναι ευκολότερη για τα άτομα που ανήκουν στη δεύτερη γενιά, δηλαδή έχουν γεννηθεί στη χώρα υποδοχής, όπου οι γονείς τους πρωτοήρθαν ως μετανάστες/

τριες ή πρόσφυγες. Τα άτομα της δεύτερης γενιάς αντιμετωπίζουν σημαντικά λιγότερες δυσκολίες προσαρμογής, καθώς από πολύ νωρίς έχουν ευκαιρίες εξοικείωσης τόσο με τη γλώσσα της χώρας υποδοχής όσο και με τους πολιτισμικούς κώδικες.

Η διαδικασία του πολιτισμικού σοκ μπορεί να επαναληφθεί, με πιθανόν ακόμα μεγαλύτερες συνέπειες αναστάτωσης, όταν οι μετανάστες/τριες ή πρόσφυγες επιστρέψουν για μικρότερο ή μεγαλύτερο διάστημα στις πατρίδες τους. Όπως σημειώνουν οι Liu κ.ά. (2018, σ. 331), πολλοί/ές μετανάστες/τριες δεν εκφράζουν αυτό το νέο πολιτισμικό σοκ που νιώθουν επιστρέφοντας στις χώρες καταγωγής τους. Η σιωπηλή αυτή διαδικασία μπορεί να επηρεάσει ακόμα πιο βαθιά την ψυχολογική τους κατάσταση καθώς, όπως οι ίδιοι/ες συχνά υποστηρίζουν, παντού νιώθουν ξένοι/ες. Το συναίσθημα αυτό συχνά συνοδεύεται από ένα ακόμα φοβικό συναίσθημα, από τον «φόβο ότι κάτι θα συμβεί» (Haverlook, 1990, σ. 18). Ο συγκεκριμένος φόβος δεν είναι επιφανειακός, αλλά μπορεί να επηρεάσει βαθιά τη γενικότερη ψυχολογική ισορροπία του ατόμου. Για να μπορέσει το άτομο να ξεπεράσει τα παραπάνω αρνητικά συναισθήματα, είναι σημαντική η υποστήριξη που θα βρει από τις κατάλληλες κοινωνικές δομές αλλά και από μεμονωμένους/ες πολίτες στη χώρα υποδοχής.

Οι Ward και Kennedy (1999, όπως αναφέρεται στο Παυλόπουλος & Μπεζεβέγκης, 2008, σ. 29), παίρνοντας υπόψη τα ευρήματα ενός σημαντικού αριθμού ερευνών σχετικά με την κοινωνική και πολιτισμική προσαρμογή των μεταναστών/τριών, καταλήγουν στα εξής συμπεράσματα:

- Η κοινωνική και πολιτισμική προσαρμογή εξελίσσεται αποτελεσματικότερα όσο περισσότερες γνώσεις αποκτούν οι μετανάστες/τριες για τη νέα πολιτισμική πραγματικότητα στην οποία καλούνται να ζήσουν.

- Όσο επαρκέστερη είναι η γνώση της γλώσσας της χώρας υποδοχής, τόσο γρηγορότερη είναι η διαδικασία προσαρμογής.

- Η επαφή με μέλη της κυρίαρχης ομάδας διευκολύνει και υποστηρίζει την προσαρμογή.

- Συνήθως, παρατηρείται μια σταδιακή βελτίωση της διαδικασίας προσαρμογής μέσα στους πρώτους τέσσερις ως έξι μήνες, καθώς και μια σταθεροποίηση μετά το πρώτο έτος.

- Η προσαρμογή είναι αποτελεσματικότερη αν η μετακίνηση έχει μακροπρόθεσμο προσανατολισμό, σε αντίθεση με τις προσωρινές μετακινήσεις.

- Όσο περισσότερες πολιτισμικές ομοιότητες υπάρχουν ανάμεσα στον πολιτισμό της χώρας καταγωγής και σε εκείνον της χώρας υποδοχής, τόσο γρηγορότερη και ευκολότερη είναι η προσαρμογή.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Andrew Shelley

Κλείνοντας την παραπάνω ενότητα που αφορά τον επιπολιτισμό, αξίζει να σημειώσουμε αυτό που υπογραμμίζει ο Γκόβαρης (2001), ότι ο πολιτισμός που εντέλει δημιουργούν και μεταφέρουν οι μεταναστευτικές και μειονοτικές ομάδες, μέσα από τις διαδικασίες του επιπολιτισμού, δεν είναι ένας «άλλος» πολιτισμός, αλλά μια νέα επιπλέον διάσταση στον πολιτισμό της κάθε χώρας. Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, δεν υπάρχει αλλοίωση του πολιτισμού μιας χώρας λόγω των νέων πολιτισμικών ταυτοτήτων που εισρέουν σε αυτήν, αλλά εμπλουτισμός του κυρίαρχου πολιτισμού, αφού και ο ίδιος ο πολιτισμός δεν αποτελεί μια στατική και αναλλοίωτη διαδικασία, αλλά μια δυναμική διεργασία που εξελίσσεται διαχρονικά.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.5

Η πολιτισμική μάθηση

Όπως γίνεται φανερό και από τα συμπεράσματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, η διαδικασία της προσαρμογής γίνεται αποτελεσματικότερη όταν τα άτομα με προσφυγική, μεταναστευτική ή μειονοτική ταυτότητα έχουν την ευκαιρία να εκπαιδευτούν τόσο στη γλώσσα όσο και στον πολιτισμό της χώρας υποδοχής. Μια τέτοια εκπαιδευτική διαδικασία αναφέρεται ως **πολιτισμική μάθηση** (Παυλόπουλος & Μπεζεβέγκης, 2008, σ. 30). Με δεδομένο, όμως, ότι η πολιτισμική μάθηση δεν είναι μια μονόδρομη διαδικασία, δεν μαθαίνουν μόνο οι εκπαιδευόμενοι/ες τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά της χώρας υποδοχής. Μαθαίνουν και οι εκπαιδευτές/τριες στοιχεία πολιτισμού και γλώσσας από τις χώρες καταγωγής των εκπαιδευομένων, καθώς και οι εκπαιδευόμενοι/ες μεταξύ τους γιατί συνήθως προέρχονται από διαφορετικές χώρες καταγωγής και, στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής διαδικασίας, συμμετέχουν σε μια γλωσσική και πολιτισμική διαδικασία ανταλλαγής. Σε αυτό το πλαίσιο, θα χρησιμοποιήσουμε τον όρο «διαπολιτισμική διδασκαλία και μάθηση» ή, όπως ονομάζεται από την Gay (2000), «**πολιτισμικά υπεύθυνη διδασκαλία**». Η ίδια υπογραμμίζει τα βασικά χαρακτηριστικά της πολιτισμικά υπεύθυνης διδασκαλίας και μάθησης.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Προτού διαβάσετε τα βασικά χαρακτηριστικά της πολιτισμικά υπεύθυνης διδασκαλίας, όπως τα έχει προσδιορίσει η Gay (2000), μπορείτε να κάνετε έναν κατάλογο με κάποια βασικά στοιχεία που πιστεύετε ότι χρειάζεται να έχει μια εκπαιδευτική διαδικασία που σέβεται τις πολιτισμικές διαφορές;

Τα βασικά χαρακτηριστικά της πολιτισμικά υπεύθυνης διδασκαλίας και μάθησης, σύμφωνα με την Gay (2000), είναι (Μάγος, 2022, σ. 463):

- **Δίνει κύρος στην πολιτισμική ποικιλία**
  Στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής διαδικασίας, αναγνωρίζονται και γίνονται σεβαστές οι πολιτισμικές παραδόσεις των εκπαιδευομένων, καθώς και το πολιτισμικό κεφάλαιο που μεταφέρουν. Το τελευταίο περιλαμβάνει τις γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις των εκπαιδευομένων που συνδέονται με τον πολιτισμό της χώρας καταγωγής. Το πολιτισμικό κεφάλαιο χρειάζεται να αξιοποιείται και να συνδέεται με το περιεχόμενο της διδασκαλίας.

- **Χρησιμοποιεί μια μεγάλη ποικιλία από διδακτικές τεχνικές**
  Οι διδακτικές τεχνικές συνδέονται με τους διαφορετικούς τρόπους μάθησης των εκπαιδευομένων, οι οποίοι με τη σειρά τους σχετίζονται στενά με την πολιτισμική τους ταυτότητα. Για παράδειγμα, άλλες κατηγορίες εκπαιδευομένων προτιμούν περισσότερο τη βιωματική μάθηση, άλλες προτιμούν την οπτικοακουστική προσέγγιση και άλλες τον συνδυασμό των παραπάνω μεθόδων.

- **Εστιάζει αφενός στη γνωστική εξέλιξη των εκπαιδευομένων και αφετέρου στην υποστήριξη της πολιτισμικής τους ταυτότητας**
  Υποστηρίζει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες που ανήκουν σε εθνοπολιτισμικές μειονότητες να διατηρήσουν, εφόσον και οι ίδιοι/ες το επιθυμούν, την πολιτισμική τους ταυτότητα, να έρθουν σε επαφή με άτομα τόσο από την κυρίαρχη ομάδα όσο και από άλλες πολιτισμικές ομάδες, να αναπτύξουν την αίσθηση της κοινότητας και της κοινής υπευθυνότητας και να κατανοήσουν ότι η μάθηση είναι μια συλλογική, αλληλεπιδραστική και αμοιβαία διαδικασία.

- **Είναι πολυδιάστατη**
  Λαμβάνει υπόψη πολλές και διαφορετικές διαστάσεις, όπως το περιεχόμενο του γνωστικού αντικειμένου, το πλαίσιο της μάθησης, το κλίμα της ομάδας, τις διδακτικές τεχνικές, τις διαδικασίες αξιολόγησης.

- **Είναι ενδυναμωτική**
  Καλλιεργεί τη γνώση και ενδιαφέρεται για τη βελτίωση της επίδοσης όλων των εκπαιδευομένων, ενώ παράλληλα εστιάζει στη βελτίωση της αυτοεικόνας και της αυτοπεποίθησής τους. Επιπλέον, προωθεί τη συμμετοχή τους σε κοινοτικές δράσεις, ενισχύει τις κοινωνικές δεξιότητές τους και καλλιεργεί τον αναστοχασμό τους.

- **Είναι μετασχηματιστική**
  Βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να αναστοχάζονται πάνω σε προηγούμενες αντιλήψεις και στάσεις και να τις μετασχηματίζουν εφόσον αυτές αποδεικνύονται λανθασμένες, δυσλειτουργικές ή αναποτελεσματικές.

- **Είναι απελευθερωτική**
  Βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να βρουν τη δική τους «φωνή», να κατανοήσουν ότι δεν υπάρχει μία μοναδική, συνολική και μόνιμη «αλήθεια» και να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία της δικής τους μάθησης. Με τον τρόπο αυτόν, σταδιακά, αποκτούν κριτική συνειδητοποίηση (Φρέιρε, 1974), που με τη σειρά της τους/τις οδηγεί σε πολιτισμική χειραφέτηση. Η τελευταία συνδέεται με την ελευθερία να εκφράζονται και να αναδεικνύουν, εφόσον το επιθυμούν, ελεύθερα και ανοιχτά τα χαρακτηριστικά της πολιτισμικής τους ταυτότητας, διεκδι-

κώντας συγχρόνως τον σεβασμό και την αποδοχή όλων των πολιτισμικών ταυτοτήτων. Η πολιτισμική χειραφέτηση απαλλάσσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες από το ψυχολογικό άγχος και από τον φόβο της πολιτισμικής «κατωτερότητας», διευκολύνει τη διαδικασία της μάθησης και βελτιώνει την επίδοσή τους.

Είναι φανερό ότι, για να γίνει πράξη η διαπολιτισμική διδασκαλία και μάθηση, είναι απαραίτητο να υπάρχουν διαπολιτισμικά ευαισθητοποιημένοι/ες και πολιτικά συνειδητοποιημένοι/ες εκπαιδευτικοί. Εκπαιδευτικοί που μπορούν να δημιουργήσουν τις συνθήκες που θα επιτρέψουν στους/στις εκπαιδευόμενους/ες που δεν ανήκουν στις κυρίαρχες ομάδες και συχνά βρίσκονται σε μειονεκτική θέση να μετακινηθούν από τη συνηθισμένη παθητική στάση σε μια ενεργή στάση ουσιαστικής συμμετοχής. Εκπαιδευτικοί που μπορούν να δημιουργήσουν τα πλαίσια εκπαίδευσης όπου όλοι/ες οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν την άνεση να εκφράζονται ελεύθερα, καθώς και να αναδεικνύουν τις ταυτότητες και τις «φωνές» τους. Σύμφωνα με τον Bartolomy (1994), ο/η κατάλληλος/η εκπαιδευτικός μπορεί να επιτύχει πολύ θετικότερα αποτελέσματα απ' ό,τι η εφαρμογή μιας συγκεκριμένης διδακτικής μεθόδου, ανεξάρτητα από το πόσο τεχνικά προχωρημένη και υποσχόμενη μπορεί να είναι.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.6

Ταυτότητα και διαφορετικότητα

3.6.1 | Προσεγγίζοντας την έννοια της ταυτότητας

Η άποψη ότι όλοι/ες οι μετανάστες/τριες, πρόσφυγες ή μέλη της ίδιας μειονοτικής ομάδας μοιράζονται την ίδια ταυτότητα είναι μια προβληματική άποψη. Και γίνεται ακόμα πιο προβληματική επειδή τα χαρακτηριστικά της κοινής αυτής ταυτότητας συνήθως προσδιορίζονται από τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας με τη χρήση στερεοτύπων. Για παράδειγμα, όλοι/ες οι πρόσφυγες φέρουν ψυχικά τραύματα ή όλοι/ες οι μετανάστες/τριες δεν ενδιαφέρονται για τίποτα άλλο παρά μόνο να δουλεύουν. Οι συγκεκριμένες απόψεις είναι προβληματικές γιατί, εκτός από μια διάσταση της ταυτότητας –συνήθως την εθνοπολιτισμική–, αγνοούν τις υπόλοιπες, όπως είναι η έμφυλη, η οικογενειακή, η επαγγελματική κ.ά.

Όπως υπογραμμίζει και ο Bruner (2007), εκτός από τα χαρακτηριστικά μιας κοινής πολιτισμικής ταυτότητας, πολύ σημαντικός είναι ο τρόπος που το κάθε άτομο ερμηνεύει τον γύρω του κόσμο, όπως και τη θέση του μέσα σε αυτόν. Οι ερμηνείες αυτές μπορεί να είναι πολύ διαφορετικές ακόμα και ανάμεσα στα άτομα που έχουν κοινή εθνική πολιτισμική ταυτότητα. Δηλαδή, δεν έχουν όλοι/ες οι μετανάστες/τριες ή οι πρόσφυγες ακριβώς τις ίδιες προτεραιότητες, το ίδιο παρελθόν, τα ίδια σχέδια για το μέλλον, τους ίδιους τρόπους και μοτίβα καθημερινής ζωής. Έτσι, εκτός από μία γενικότερη πολιτισμική ομάδα στην οποία ένα άτομο μπορεί να επιλέξει να ανήκει, υπάρχει η προσωπική και η οικογενειακή κουλτούρα που καθορίζουν την προσωπικότητα του ατόμου και είναι απαραίτητο να λαμβάνονται υπόψη.

Υπάρχουν διαστάσεις της ταυτότητας που είναι ισχυρές σε μια φάση της ζωής ενός ατόμου και λιγότερο ισχυρές σε μια άλλη.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Προτού συνεχίσετε την ανάγνωση, προτείνουμε να κάνετε έναν κατάλογο με τις βασικές διαστάσεις της δικής σας ταυτότητας (είμαι…) αυτή τη χρονική στιγμή και, στη συνέχεια, να τις συγκρίνετε με διαστάσεις που θα σημειώνατε στον ίδιο κατάλογο μια δεκαετία νωρίτερα.

Προφανώς, η μεταναστευτική ή προσφυγική εμπειρία είναι εντονότερη τα πρώτα χρόνια της παραμονής στη χώρα υποδοχής και εξασθενεί όσο περισσότερο το



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Timon Studler

3

άτομο προσαρμόζεται στον νέο τρόπο ζωής και συνηθίζει να λειτουργεί στο πλαίσιο των νέων πολιτισμικών κωδίκων, δηλαδή όσο εξελίσσεται η διαδικασία του επιπολιτισμού.

Εξάλλου, μέσα από τις αλληλεπιδράσεις με τα άλλα άτομα, νέες διαστάσεις μπορούν να αναπτυχθούν και να πάρουν τη θέση κάποιων προηγούμενων που μέχρι τότε ήταν σημαντικές. Έτσι, το ποιος τελικά είναι κάποιος/α, δηλαδή ποια είναι η εικόνα του εαυτού του/της, δεν είναι μια στατική αλλά μια δυναμική εικόνα, η οποία βρίσκεται σε διαρκή «διάλογο» και αλληλοδιαμόρφωση με τις εικόνες «εαυτού» των υπόλοιπων ατόμων με τα οποία ο/η καθένας/καθεμιά βρίσκεται σε αλληλεπίδραση.

Οι Haynes-Mendez και Engelsmeier (2020) ονομάζουν την παραπάνω διαδικασία «**ρευστότητα**» της ταυτότητας, ενώ άλλοι/ες επιστήμονες μιλάνε για την «**πολλαπλή ταυτότητα**». Η περιγραφή της πολιτισμικής ταυτότητας ενός ατόμου με βάση **ένα μόνο** χαρακτηριστικό της, όπως, για παράδειγμα, τη μεταναστευτική ή την προσφυγική του εμπειρία, αποτελεί μια πολύ γενικευμένη εικόνα του ατόμου και αγνοεί τις υπόλοιπες διαστάσεις της ταυτότητάς του. Η Ramsey (2004, σ. 9) δίνει ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα από τον χώρο της εκπαίδευσης. Γράφει ότι μια λευκή μαθήτρια από χαμηλή κοινωνικοοικονομική τάξη και μια μαύρη μαθήτρια από μεσαία κοινωνική τάξη, οι οποίες φοιτούν σε ένα σχολείο κυρίως με λευκούς/ές μαθητές/τριες από τη μεσαία τάξη, παρά τις μεταξύ τους πολιτισμικές διαφορές, έχουν μια σημαντική ομοιότητα η οποία μπορεί να τις φέρει κοντά, η οποία συνίσταται στο ότι είναι πιθανόν και οι δύο να υφίστανται διακρίσεις. Η μία λόγω του χρώματος του δέρματός της και η άλλη λόγω της κοινωνικοοικονομικής της προέλευσης.

Ο Μααλούφ (1999, σ. 44) επινοεί τον όρο «**φονικές ταυτότητες**» για να περιγράψει τις αντιλήψεις εκείνες που συρρικνώνουν τον πλούτο κάθε ανθρώπινης ταυτότητας σε μία μόνο διάσταση. Ανάλογες αντιλήψεις κάνουν αυτούς που τις υιοθε-

τούν «προκατειλημμένους, μονομερείς, μη επιεικείς, δυναστικούς, αυτοκτονικούς καμιά φορά, και τους μεταμορφώνει συχνά σε δολοφόνους ή σε υποστηρικτές των δολοφόνων. Βλέπουν τον κόσμο από μια λοξή και παραμορφωτική οπτική γωνία».

Ένας τέτοιος προβληματικός και περιοριστικός τρόπος σκέψης δεν μπορεί να προσεγγίσει αυτό που πραγματικά είναι η ταυτότητα του κάθε ανθρώπου, μοναδική και αναντικατάστατη, συνισταμένη πολλών και διαφορετικών για τον/την καθένα/καθεμία επιμέρους διαστάσεων, οι οποίες είναι αδύνατον να αποδοθούν μέσα από μονοδιάστατες προσεγγίσεις που εστιάζουν κάθε φορά μόνο σε ένα στοιχείο της ταυτότητας, είτε αυτό αφορά την εθνική ή εθνοτική καταγωγή, τη θρησκεία, τη γλώσσα, το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό είτε οτιδήποτε άλλο. Οι μονοδιάστατοι χαρακτηρισμοί της ταυτότητας, είτε με τη μορφή αυτοπροσδιορισμού από το ίδιο το άτομο είτε με τη μορφή ετεροπροσδιορισμού εκ μέρους των άλλων, το μόνο που τελικά επιτυγχάνουν είναι να το εγκλωβίζουν, να το στιγματίζουν και να συντηρούν μια φιλική ή εχθρική εικόνα για τους/τις άλλους/ες, ανάλογα με την ομάδα στην οποία το κάθε άτομο εντάσσεται μέσα από αυτούς τους προσδιορισμούς.

Ειδικά για την περίπτωση των μεταναστών/τριών, καθώς και εκείνων που ανήκουν σε εθνοπολιτισμικές μειονότητες, συχνά χρησιμοποιείται ο όρος «**υβριδική ταυτότητα**» (Bhabha, 1994· Wagner, 2016). Ο συγκεκριμένος όρος εκφράζει τη δημιουργία μιας νέας ταυτότητας, η οποία προκύπτει μέσα από την αλληλεπίδραση και σύνθεση πολιτισμικών χαρακτηριστικών τόσο από τη χώρα καταγωγής όσο και από τη χώρα υποδοχής. Είναι προφανές ότι η «υβριδική ταυτότητα» είναι ένα αποτέλεσμα της διαδικασίας επιπολιτισμού, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω.

3.6.2 | Η αναγνώριση της ταυτότητας

Οι ψυχοκοινωνικές διεργασίες που συμβαίνουν, στο πλαίσιο της επαφής των μεταναστών/τριών, προσφύγων και μελών μειονοτικών ομάδων με τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας, προφανώς, επηρεάζονται σημαντικά από τις απόψεις και στάσεις των τελευταίων προς τους/τις πρώτους/ες. Όσο περισσότερο ανοιχτές είναι οι απόψεις και οι συμπεριφορές των μελών της κυρίαρχης ομάδας προς τους/τις «άλλους/ες», τόσο περισσότερο διευκολύνεται και η προσαρμογή των τελευταίων και η δημιουργία αποτελεσματικών επικοινωνιακών σχέσεων.

Καθοριστικό στοιχείο για την ανάπτυξη λειτουργικών επικοινωνιακών σχέσεων είναι η «**αναγνώριση της ταυτότητας**» ενός ατόμου. Η αναγνώριση της ταυτότητας αποτελεί το ουσιαστικό κίνητρο κάθε επικοινωνίας, η οποία, για να είναι λειτουργική, χρειάζεται να είναι και αμοιβαία, δηλαδή η αναγνώριση και η αποδοχή να υφίστανται και από τις δύο πλευρές της επικοινωνίας. Όπως υπογραμμίζει ο Χόνετ (2000), η αναγνώριση της ταυτότητας συνδέεται με τη δημιουργία θετικής αυτοεικόνας και θετικών διαπροσωπικών σχέσεων, και επιτυγχάνεται μέσα από την ανάπτυξη τριών διαστάσεων: των ηθικών στάσεων, της μέριμνας και αγάπης

και του ηθικού σεβασμού. Η πρώτη διάσταση αφορά την ανάπτυξη στάσεων που προστατεύουν το άτομο από τις ηθικές προσβολές, η δεύτερη συνδέεται με την αναγνώριση βασικών συναισθηματικών αναγκών, ενώ η τρίτη εστιάζει στην αναγνώρισή του ως ενός ηθικά υπεύθυνου ατόμου.

Ο Ταίηλορ (1997) σημειώνει ότι η ταυτότητα ενός ατόμου συγκροτείται σε μεγάλο βαθμό από την αναγνώριση ή την απουσία της και κάποιες φορές από μια εσφαλμένη αναγνώριση· δηλαδή, ένα άτομο ή μια ομάδα μπορεί να υποστεί σοβαρά «τραύματα», εάν οι άλλοι/ες του/της μεταφέρουν μια μειωτική και περιφρονητική εικόνα για την ταυτότητά του/της. Προκειμένου η διαδικασία της αναγνώρισης της ταυτότητας ενός ατόμου να είναι επιτυχής, είναι απαραίτητη η δημιουργία ενός κοινωνικού περιβάλλοντος το οποίο θα παρέχει εμπιστοσύνη και ασφάλεια, θα καλλιεργεί την αλληλεπίδραση και κυρίως θα θεωρεί το πολιτισμικό κεφάλαιο του κάθε ατόμου ισότιμο με εκείνο των υπολοίπων και όλα τα πολιτισμικά κεφάλαια θα συμβάλλουν στην ανάπτυξη του κοινωνικού και πολιτισμικού πλούτου.

3.6.3 | Στερεότυπα και προκαταλήψεις

Η διαδικασία κατασκευής ή/και αναγνώρισης της ταυτότητας, τόσο του εαυτού όσο και του/της «άλλου/ης», συνδέεται με τη λειτουργία των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων. Τα στερεότυπα είναι γενικευμένες και συνήθως υπεραπλουστευμένες εικόνες, αντιλήψεις και στάσεις για μια ομάδα ατόμων, οι οποίες είναι βαθιά ριζωμένες στις αντιλήψεις της ομάδας ή του ατόμου που τις έχει υιοθετήσει, επηρεάζοντας και την κατασκευή της κοινωνικής ταυτότητας της ομάδας ή του ατόμου (Brown, 1995). Οι στερεοτυπικές απόψεις υποστηρίζουν ότι τα μέλη μιας συγκεκριμένης ομάδας έχουν όμοια χαρακτηριστικά, αγνοώντας τις επιμέρους διαφορές που μπορεί να υπάρχουν μεταξύ τους. Για παράδειγμα, ένα χαρακτηριστικό στερεότυπο που συναντάμε σε πολλούς και διαφορετικούς πολιτισμούς είναι ότι τα κορίτσια είναι πολύ καλύτερα στις γλώσσες, ενώ τα αγόρια στα μαθηματικά και στις φυσικές επιστήμες. Δεν υπάρχει καμιά επιστημονική βάση στον παραπάνω διαχωρισμό. Αντίθετα, πρόκειται για μια κοινωνική κατασκευή, η οποία μεταφέρεται από γενιά σε γενιά και η οποία, έχοντας γίνει αποδεκτή από τα περισσότερα άτομα, επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο τα κορίτσια αντιμετωπίζουν τα μαθηματικά και τα αγόρια τις γλώσσες. Δηλαδή, πολλά κορίτσια πιστεύουν ότι δεν θα τα καταφέρουν στα μαθηματικά, όπως και αντίστοιχα, τα αγόρια στις γλώσσες.

Με τον τρόπο αυτόν, τα άτομα έχουν την τάση να αποδίδουν συνήθως θετικά χαρακτηριστικά στα μέλη της δικής τους ομάδας, ενώ υιοθετούν αρνητικά χαρακτηριστικά για τα μέλη των άλλων ομάδων. Μπορεί να σχετίζονται με ποικίλα χαρακτηριστικά της συλλογικής ταυτότητας μιας ομάδας ατόμων, όπως είναι το χρώμα του δέρματος, η καταγωγή, το φύλο, η συμπεριφορά, η θρησκεία, η σωματική διάπλαση, ο τόπος κατοικίας και πολλά άλλα.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Alexander Grey

Τα στερεότυπα είναι ιδιαίτερα διαδεδομένα και καθορίζουν τις σκέψεις και τις δράσεις των ατόμων ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, κοινωνικής τάξης κτλ.

Οι στερεοτυπικές αντιλήψεις αποτελούν βασικό εργαλείο κοινωνικής κατηγοριοποίησης, μέσω της οποίας πάντα η «δική μας» ομάδα θεωρείται «ανώτερη» από τις άλλες ομάδες, οι οποίες θεωρούνται υπεύθυνες για μια σειρά αρνητικών καταστάσεων και φαινομένων. Για παράδειγμα, η άποψη ότι οι μετανάστες/τριες φταίνε για την αύξηση της ανεργίας αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα στερεοτυπικού τρόπου σκέψης. Μια τέτοια άποψη είναι πολύ βολική για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας, καθώς υπεύθυνοι/ες για την ανεργία είναι οι «άλλοι/ες» και όχι οι έχοντες/ουσες την εκάστοτε εξουσία και οι πολιτικές διαχείρισης που εφαρμόζουν. Μέσα από τέτοιους τρόπους σκέψης αναπαράγονται οι διακρίσεις, οι κοινωνικές ανισότητες και οι σχέσεις εκμετάλλευσης.

Παρόμοια λειτουργία με τα στερεότυπα έχουν οι προκαταλήψεις. Ο Allport (1954) περιγράφει τις προκαταλήψεις ως αντιλήψεις που προέρχονται από λανθασμένες και δύσκαμπτες απλουστεύσεις, οι οποίες συνδυάζουν τόσο γνωστικά όσο και συναισθηματικά στοιχεία και μπορεί να οδηγήσουν σε διακρίσεις.

Όπως και τα στερεότυπα, έτσι και οι προκαταλήψεις μπορεί να είναι **θετικές** ή **αρνητικές**. Συνήθως είναι θετικές για την ομάδα όπου ανήκει κάποιος/α και αρνητικές για εκείνες τις ομάδες όπου δεν ανήκει. Επομένως, αντίστοιχα με τα στερεότυπα, αποτελούν έναν τρόπο δημιουργίας και αναπαραγωγής διακρίσεων μεταξύ

ομάδων και ατόμων. Κάποιος/α που λειτουργεί με προκαταλήψεις υποβαθμίζει τις επιμέρους διαστάσεις της ταυτότητας ενός ατόμου και το κρίνει αποκλειστικά λόγω της ιδιότητάς του να ανήκει σε μια συγκεκριμένη ομάδα, που σχετίζεται με την καταγωγή του, τη γλώσσα του, τη θρησκεία του κτλ., ακόμα κι αν η σχέση του ατόμου με τη συγκεκριμένη ομάδα είναι από τυπική ως ανύπαρκτη.

Οι προκαταλήψεις μπορεί να είναι είτε **φανερές** είτε **κρυφές**. Οι φανερές προκαταλήψεις είναι αυτές που εκφράζονται άμεσα και ανοιχτά και αφορούν την απόρριψη της μη επιθυμητής ομάδας, τα μέλη της οποίας εκλαμβάνονται ως απειλή για το κοινωνικό σύνολο. Οι κρυφές προκαταλήψεις είναι πολύ πιο καλυμμένες, άλλα και γι' αυτό ακόμα πιο πολύ επικίνδυνες. Δεν δείχνουν με φανερό τρόπο τις αρνητικές αντιλήψεις και στάσεις των ανθρώπων που τις υιοθετούν ως τρόπο σκέψης, ενώ η στάση τους προς τους/τις άλλους/ες είναι αρνητική. Απόψεις οι οποίες εκφέρονται με φράσεις του τύπου «Εγώ δεν είμαι προκατειλημμένος/η, αλλά…» και συνεχίζουν με αρνητικά σχόλια για τους/τις «άλλους/ες» αποτελούν συνήθη «επιχειρήματα» των υποστηρικτών/τριών των κρυφών προκαταλήψεων. Τα σχόλια αυτά συνδέονται άμεσα με την επίρριψη ευθυνών στα μέλη της μη επιθυμητής ομάδας, άρα σε εκείνους/ες που είναι τα θύματα των προκαταλήψεων αυτών.

Όπως υπογραμμίζει ο Λαμπρίδης (2004), οι κρυφές προκαταλήψεις διατυπώνονται όχι ως αποδοχή έντονων αρνητικών στάσεων απέναντι στα μέλη άλλων ομάδων αλλά, κυρίως, ως απουσία θετικών συναισθημάτων. Ενώ τέτοιες αντιλήψεις και στάσεις μοιάζουν να είναι πιο ανοιχτές σε σχέση με τις φανερές προκαταλήψεις, κατά βάθος οι αντιλήψεις, τα αισθήματα και οι εικόνες για τους/τις «άλλους/ες» είναι τα ίδια, εστιάζοντας σε απόψεις και συναισθήματα που αντιμετωπίζουν τους/τις «άλλους/ες» ως κατώτερους/ες, καθώς και ως πηγές φόβου και απειλής.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.7

Ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας

Όπως υπογραμμίζει ο Igoa (1995, σ. 38), ο «ξεριζωμός» από τη χώρα καταγωγής και η εγκατάσταση σε μια νέα χώρα μπορεί να συγκριθεί με το σοκ της μεταφύτευσης ενός φυτού. Για να μπορέσει να επιβιώσει ένα φυτό από το σοκ της μεταφύτευσης, χρειάζεται να υπάρχει ένας/μία κηπουρός που θα το φροντίσει. Ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας μοιάζει με εκείνον του/της κηπουρού. Μπορεί να βοηθήσει, σε έναν βαθμό, το άτομο να γεφυρώσει τη ζωή που άφησε στη χώρα καταγωγής του με τη ζωή που ξεκινά στη νέα χώρα. Μπορεί να το βοηθήσει να ξεπεράσει τις πρακτικές δυσκολίες που ειδικά κατά το πρώτο διάστημα είναι πολλές, αλλά, σε έναν βαθμό και τα ψυχοκοινωνικά εμπόδια που θα αντιμετωπίσει. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να βοηθήσει το νεοφερμένο στη χώρα άτομο να γνωρίσει τους νέους πολιτισμικούς κώδικες και καταστάσεις και σταδιακά να ξεκινήσει τη διαδικασία του επιπολιτισμού, την οποία χρειάζεται να παρακολουθεί κατά τη διάρκεια της εξέλιξής της.

Η συγκεκριμένη διαδικασία θα χρειαστεί αρκετό χρόνο, αλλά ο στόχος είναι να ολοκληρωθεί με επιτυχία. Προκειμένου να συμβεί αυτό, εξαιρετικά σημαντική είναι η στάση και ο ρόλος των θεσμών και των δομών που λειτουργούν σε μια χώρα για την υποστήριξη των μεταναστών/τριών, των προσφύγων και των ατόμων που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες. Όσο περισσότερο φιλική και διαπολιτισμική είναι η γενικότερη πολιτική μιας χώρας, τόσο καλύτερα μπορεί να υποστηριχθεί το έργο του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας και οι επιπολιτισμικές διαδικασίες να ολοκληρωθούν με επιτυχία.

Η Arvanitis (2021), συνθέτοντας τις προτάσεις μιας ομάδας σαράντα επιστημόνων ειδικών σε ζητήματα κοινωνικής συμπερίληψης προσφύγων, υπογραμμίζει μια σειρά από **άμεσες ανάγκες**. Ανάμεσα σε αυτές τονίζονται:

- η υποστήριξη των τοπικών κοινοτήτων, ώστε να εμποδίζουν την εχθρότητα απέναντι στους/στις πρόσφυγες,

- η υιοθέτηση κοινής πολιτικής ασύλου από τις ευρωπαϊκές χώρες,

- η προώθηση μιας επίσημης κοινωνικής και εκπαιδευτικής πολιτικής που θα εξασφαλίζει έναν δρόμο προκειμένου οι πρόσφυγες να αποκτήσουν την ιδιότητα του/της πολίτη,

– η υιοθέτηση πολιτισμικά υπεύθυνων πρακτικών που θα ενδυναμώνουν τη διαπολιτισμική επικοινωνία,

– η αξιοποίηση του πολιτισμικού κεφαλαίου που μεταφέρουν οι πρόσφυγες, και

– η οργάνωση συστηματικής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των στελεχών και υπαλλήλων δημοσίων και ιδιωτικών δομών που ασχολούνται με την κοινωνική ένταξη των μεταναστών/τριών, των προσφύγων και των ατόμων που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες.

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, εκτός από την υποστήριξη της διαδικασίας του επιπολιτισμού των νέων μελών, έχει και έναν ακόμα ρόλο· εκείνον της **πολιτισμικής γέφυρας** ανάμεσα στα μέλη των μειονοτικών πολιτισμικών ομάδων και της κυρίαρχης ομάδας, με σκοπό τη μείωση των προκαταλήψεων και των στερεοτύπων και από τις δύο πλευρές. Με δεδομένο ότι τα αρνητικά στερεότυπα και οι προκαταλήψεις είναι συνήθως εντονότερα στα μέλη της κυρίαρχης ομάδας, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, σε συνεργασία με τις κοινότητες των μεταναστών/τριών, των προσφύγων και των πολιτισμικών μειονοτήτων, μπορεί να υποστηρίξει δράσεις που θα βοηθήσουν στη γνωριμία, αλληλεπίδραση και πολιτισμική ανταλλαγή. Τα τελευταία αποτελούν ουσιαστικά μονοπάτια για την υπέρβαση των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 3.8

Η διαδικασία της διαπολιτισμικής μεσολάβησης

3.8.1 | Πλαίσιο και τεχνικές

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης είναι μια σύνθετη διαδικασία και, για να ολοκληρωθεί με επιτυχία, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να διαθέτει αφενός τις κατάλληλες κοινωνικές δεξιότητες και αφετέρου τις κατάλληλες τεχνικές.

Μια σημαντική δεξιότητα την οποία χρειάζεται να διαθέτει ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια είναι εκείνη της **ενεργητικής ακρόασης**. Η ενεργητική ακρόαση θεωρείται προϋπόθεση για κάθε επικοινωνιακή σχέση, η οποία, για να είναι λειτουργική, απαιτεί να είναι κάποιος/α ευαίσθητος/η στο να ακούει τον/την άλλον/η, αλλά και να ακούγεται από αυτόν/ήν, καθώς και να επιδεικνύει περιέργεια, επιθυμία, ενδιαφέρον, ακόμα και αμφιβολία για όσα ακούει. Επίσης, να ξεπερνά τις προκαταλήψεις σχετικά με τις διαφορετικές γλώσσες, τα σύμβολα και τους κώδικες και να χτίζει μια κοινή ερμηνεία, επικοινωνία και κατανόηση.

Επιπροσθέτως, η διαδικασία της ενεργητικής ακρόασης δίνει έμφαση στη λειτουργία της ακρόασης ως ένα κίνητρο δημιουργίας ερωτήσεων παρά απαντήσεων. Σύμφωνα με τους Alison κ.ά. (2010), η διαδικασία της ενεργητικής ακρόασης επιτρέπει στους/στις συμμετέχοντες/ουσες να κατανοήσουν καλύτερα τις διαφορετικές ανάγκες, προσδοκίες, επιθυμίες του/της «άλλου/ης», αλλά και να ευαισθητοποιηθούν απέναντι στις κοινωνικές ανισότητες και στις διακρίσεις. Η αναγκαιότητα της ενεργητικής ακρόασης από την πλευρά του/της διαμεσολαβητή/τριας δεν είναι απλώς μια τεχνική, αλλά ένα απαραίτητο στοιχείο για την εξέλιξη της διαμεσολαβητικής διαδικασίας.

Επιπλέον, απαραίτητες κοινωνικές δεξιότητες ενός/μιας Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας είναι η **διαπολιτισμική ικανότητα** και η **ενσυναίσθηση**. Οι δεξιότητες αυτές είναι σημαντικές όχι μόνο για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης αλλά και για την επιτυχή ανάπτυξη και εξέλιξη των διαπολιτισμικών σχέσεων γενικότερα. Θα αναφερθούμε αναλυτικότερα σε αυτές στις επόμενες ενότητες, τονίζοντας κάθε φορά ειδικές διαστάσεις τους ανάλογα με το ειδικό περιεχόμενο της κάθε ενότητας.

Ένα ακόμα απαραίτητο στοιχείο, για να προχωρήσει με επιτυχία η διαδικασία της διαμεσολάβησης, είναι η δημιουργία ενός **περιβάλλοντος εμπιστοσύνης** και **ασφάλειας**. Μόνο σε ένα τέτοιο περιβάλλον οι συμμετέχοντες/ουσες θα νιώσουν την άνεση να μιλήσουν για τη ζωή τους και τις καταστάσεις που χρειάζεται να εκθέσουν στον/στη διαμεσολαβητή/τρια. Δεν αρκεί ο/η τελευταίος/α απλώς να αναφέρει ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν θα ανακοινωθούν σε τρίτους. Χρειάζεται να



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Dylan Gillis

3

δείξει με τη στάση του/της ότι σέβεται απολύτως τα στοιχεία της προσωπική ζωής των ατόμων που συμμετέχουν στη διαδικασία, τα ακούει με προσοχή και προσπαθεί να τα κατανοήσει χωρίς να τα κρίνει. Η όλη διαδικασία χρειάζεται να δημιουργεί στους/στις συμμετέχοντες/ουσες θετικά συναισθήματα, να μην τραυματίζει την εικόνα του εαυτού τους και να τονώνει την αυτοεκτίμησή τους. Οι δεξιότητες της διαπολιτισμικής ικανότητας και της ενσυναίσθησης θα βοηθήσουν τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια να ανταποκριθεί στον παραπάνω ρόλο. Επίσης, η γνώση τού πόσο σημαντική είναι η αναγνώριση του/της «άλλου/ης», όπως αυτή περιγράφηκε παραπάνω, αποτελεί ένα ακόμα στοιχείο για τη θετική εξέλιξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η δημιουργία του κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας για την επιτυχή εξέλιξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης συνδέεται και με τον χώρο στον οποίον πραγματοποιείται η διαδικασία. Ο χώρος χρειάζεται να είναι όσο γίνεται περισσότερο «ζεστός», να θυμίζει σε κάποιον βαθμό ένα «σπιτικό περιβάλλον» και να μην είναι ένας ψυχρός δημόσιος χώρος. Ακόμα, χρειάζεται να έχουν καλυφθεί βασικές ανάγκες των συμμετεχόντων/ουσών. Η διαδικασία της διαμεσολάβησης δεν μπορεί να προχωρήσει αν τα άτομα που συμμετέχουν πεινάνε, διψάνε, κρυώνουν, είναι άρρωστα κτλ. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να φροντίσει για την κάλυψη των παραπάνω βασικών αναγκών απευθυνόμενος/η στα αρμόδια άτομα, να φροντίσει όσους/ες θα πάρουν μέρος στη διαμεσολαβητική διαδικασία και να τους δείξει ότι όσο η διαδικασία αυτή διαρκεί ο/η ίδιος/α θα είναι κοντά τους για να βοηθήσει στο να ξεπερασθούν πιθανές δυσκολίες και εμπόδια.

Εκτός από τις παραπάνω δεξιότητες, ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια είναι απαραίτητο να γνωρίζει κατάλληλες τεχνικές ώστε να προχωρήσει στη διαδικασία της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Κάποιες τεχνικές «σπασίματος του

πάγου» είναι απαραίτητες για την έναρξη της διαδικασίας, ώστε να βοηθήσουν στη δημιουργία ενός φιλικού κλίματος. Οι τεχνικές «σπασίματος του πάγου» συνδέονται με τη γνωριμία των συμμετεχόντων/ουσών μέσα από έναν μη τυπικό αλλά ευχάριστο τρόπο. Υπάρχει μεγάλη ποικιλία τέτοιων τεχνικών και υπάρχουν από πολύ απλές μέχρι πιο εξειδικευμένες. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, εκτιμώντας τους διάφορους παράγοντες, όπως η ηλικία των συμμετεχόντων/ουσών, ο διαθέσιμος χρόνος, η καταλληλόλητα του χώρου κ.ά., μπορεί να επιλέξει την καταλληλότερη για τη συγκεκριμένη περίσταση τεχνική «σπασίματος του πάγου». Στη συνέχεια, μπορεί να προχωρήσει στα επόμενα στάδια της διαμεσολαβητικής διαδικασίας.

3.8.2 | Στάδια της διαδικασίας

Συνήθως, μια τυπική διαμεσολαβητική διαδικασία ακολουθεί τα παρακάτω τρία στάδια:

- Το **στάδιο της εισαγωγής**: Στο στάδιο αυτό, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να ενημερώσει τους/τις συμμετέχοντες/ουσες για τη διαδικασία που πρόκειται να ακολουθήσει, τον σκοπό, το πλαίσιο, τους κανόνες και τις τεχνικές που θα εφαρμόσει. Επίσης, θα τους/τις ενημερώσει για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ένας πολύ σημαντικός κανόνας της διαδικασίας είναι ο αλληλοσεβασμός ανάμεσα στις δύο πλευρές και η απαγόρευση κάθε είδους προσβολών ή αρνητικών συμπεριφορών. Ένας άλλος σημαντικός κανόνας είναι η απαγόρευση των διακοπών και των παρεμβάσεων από τη μία πλευρά όταν μιλάει η άλλη πλευρά. Οι συμμετέχοντες/ουσες χρειάζεται να είναι σύμφωνοι/ες με όσα θα τους αναφέρει ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια. Αν υπάρχει δυνατότητα γραπτής συμφωνίας, είναι ακόμα καλύτερο.

- Το **στάδιο της διαμεσολάβησης**: Στο στάδιο αυτό δίνεται η δυνατότητα σε όλα τα μέρη να μιλήσουν ισότιμα και να εκθέσουν τη δική τους «ματιά». Ακόμα, έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν νομική συμβουλή αν το επιθυμούν. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια φροντίζει ώστε το κλίμα της διαδικασίας να είναι όσο γίνεται φιλικό, να μην δέχεται προσβολές ανάμεσα στις δυο πλευρές και να επιβεβαιώσει ότι όλες οι πλευρές έχουν κατανοήσει το πλαίσιο και το περιεχόμενο της πιθανής συμφωνίας, την οποία και αποδέχονται. Αν δεν συναινούν με τη συμφωνία, είναι απαραίτητο να το ανακοινώσουν. Έχουν τη δυνατότητα να αποσυρθούν από τη διαδικασία ή να ζητήσουν αυτή να επαναληφθεί. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να σταματήσει τη διαδικασία αν οι συμμετέχουσες πλευρές δεν σέβονται τους κανόνες της ή αν ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια διαπιστώσει ότι υπάρχουν κάποιες μη νόμιμες κινήσεις ή συνδιαλλαγές. Στο στάδιο της διαμεσολάβησης, ο/η Διαπολιτισμικός/ή

Μεσολαβητής/τρια μπορεί να χρησιμοποιήσει διάφορες τεχνικές και εκφραστικά μέσα. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται κάποιες από αυτές:

– *Οι ανοικτές ερωτήσεις*: Διατυπώνοντας ανοικτές ερωτήσεις, δηλαδή ερωτήσεις που δεν επιδέχονται μια σωστή απάντηση του τύπου «ναι/όχι», «συμφωνώ/διαφωνώ», αλλά ο/η ερωτώμενος/η μπορεί να εκφράσει τις απόψεις του/της. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια βοηθά τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να προσεγγίσουν κριτικά και να περιγράψουν αναλυτικά τα γεγονότα. Η αφήγηση των γεγονότων βοηθά, εκτός των άλλων, τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να χαλαρώσουν και να νιώσουν καλύτερα.

– *Οι ερευνητικές ερωτήσεις*: Μέσα από τις ερωτήσεις αυτές, οι οποίες προσπαθούν να διερευνήσουν τις αιτίες των γεγονότων, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια βοηθά να έρθουν στην επιφάνεια πλευρές του προβλήματος οι οποίες δεν είναι εμφανείς με την πρώτη ματιά.

– *Η αναπλαισίωση*: Η διαδικασία της αναπλαισίωσης είναι μια ιδιαίτερα σημαντική διαδικασία καθώς βοηθά τα άτομα που συμμετέχουν να δουν τα γεγονότα με μια διαφορετική ματιά, μέσα σε ένα διαφορετικό πλαίσιο. Το πλαίσιο αυτό μπορεί να το σκεφτεί ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια ή να βοηθήσει τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να το σκεφτούν. Είναι πιθανόν αυτό το νέο πλαίσιο να συμβάλει στην επίλυση του όποιου προβλήματος.

– *Η θετική διάσταση*: Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προσπαθεί να βρει και να τονίσει τις πιθανές, «κρυμμένες» θετικές διαστάσεις σε γεγονότα και περιστατικά. Η ανάδειξη αυτών των θετικών διαστάσεων βοηθά τις δυο πλευρές να δουν και να σκεφτούν στοιχεία που είχαν αγνοήσει στο παρελθόν, ενώ συγχρόνως δημιουργεί ένα θετικό κλίμα για την εξέλιξη της διαδικασίας.

– *Η επεξήγηση*: Κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται συχνά να επεξηγεί καταστάσεις και γεγονότα, αναφορές και κώδικες επικοινωνίας. Με δεδομένο ότι οι δύο πλευρές μπορεί να έχουν διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, είναι πιθανόν να υπάρξουν παρεξηγήσεις στη διάρκεια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, οι οποίες οφείλονται στο διαφορετικό πολιτισμικό πλαίσιο προσέγγισης των γεγονότων. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να γεφυρώνει τις όποιες πολιτισμικές διαφορές ώστε να αποφεύγονται οι επικοινωνιακές παρεξηγήσεις και να διευκολύνεται η συνέχεια της επικοινωνίας.

– *Η αναγνώριση*: Όπως έχει γραφτεί και σε προηγούμενη υποενότητα, η διαδικασία της αναγνώρισης της προσωπικότητας του/της «άλλου/ης» είναι ση-

μαντική, καθώς βοηθά στη βελτίωση της εικόνας του εαυτού αλλά και στη δημιουργία θετικών αλληλεπιδράσεων ανάμεσα στον εαυτό και τους/τις «άλλους/ες». Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να υποστηρίξει τη διαδικασία της αναγνώρισης των συμμετεχόντων/ουσών, χρησιμοποιώντας το κατάλληλο πλαίσιο και τα επιχειρήματα για να αιτιολογήσει την αναγνώριση.

– *Η μη κριτική στάση*: Είναι ιδιαίτερα σημαντικό κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να διατηρεί μία μη κριτική στάση απέναντι στις δύο πλευρές. Μια τέτοια στάση βοηθά τα άτομα που συμμετέχουν να νιώσουν ελεύθερα να εκφραστούν, βλέποντας ότι ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια δεν κρίνει τις απόψεις τους, αλλά αντίθετα τα ακούει και προσπαθεί να κατανοήσει τα λεγόμενά τους. Σε αντίθεση με τη μη κριτική στάση, η κριτική των λόγων και πράξεων των άλλων δημιουργεί ένταση και αρνητικά συναισθήματα, όπως θυμό, απογοήτευση κ.ά., τα οποία λειτουργούν ως εμπόδια στη διαδικασία της διαμεσολάβησης.

– *Η διεύρυνση*: Η διαδικασία της διεύρυνσης, ουσιαστικά, εστιάζει στην προσπάθεια ανοίγματος του πεδίου που αφορά το θέμα της διαμεσολάβησης, ώστε να βρεθούν πιθανές εναλλακτικές διαδρομές που θα οδηγήσουν στη λύση του προβλήματος. Η διαδικασία της διεύρυνσης αποτελεί μια μορφή διαδικασίας αναπλαισίωσης, όπου το καινούριο πλαίσιο είναι πιο διευρυμένο από το αρχικό. Το άνοιγμα του πλαισίου μπορεί να βοηθήσει ώστε να φανούν νέες προσεγγίσεις, οι οποίες δεν ήταν ορατές στο προηγούμενο στενότερο πλαίσιο προσέγγισης.

- Το **στάδιο της ανατροφοδότησης**: Στο στάδιο αυτό, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να αναζητήσει ανατροφοδότηση για το αποτέλεσμα της διαμεσολάβησης από τρίτους/ες. Αυτοί/ές μπορεί να είναι άλλοι/ες Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες, βοηθοί Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών, σύμβουλοι κ.ά. οι οποίοι/ες διαθέτουν εμπειρία σε ζητήματα διαμεσολάβησης. Η ανατροφοδότηση βοηθά τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια να αναπτύξει τον αναστοχασμό του/της και να σκεφτεί πιθανούς εναλλακτικούς χειρισμούς και τεχνικές που θα μπορούσε να είχε ακολουθήσει. Ο αναστοχασμός συμβάλλει σημαντικά στην προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας.

3.8.3 | Ενδεικτικά μοντέλα

Πολύ γνωστά μοντέλα τα οποία χρησιμοποιούνται στη διαδικασία της διαμεσολάβησης είναι το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων και το μοντέλο της αφηγηματικής διαμεσολάβησης (Ubranova et al., 2019). Στη συνέχεια, παρουσιάζεται το κάθε μοντέλο ξεχωριστά:

3.8.3.1 | Το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων

Σύμφωνα με τον Spangler (2003), το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων είναι εκείνο που έχει χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν και χρησιμοποιείται και σήμερα. Σύμφωνα με αυτό, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προσπαθεί να βοηθήσει τα μέρη να προσδιορίσουν το πρόβλημα.

Όσο πιο ακριβής είναι ο προσδιορισμός του προβλήματος τόσο αποτελεσματικότερη μπορεί να είναι και η διαδικασία εύρεσης λύσης, η οποία θα ικανοποιεί και τις δύο πλευρές. Οι δυο πλευρές ενθαρρύνονται να προσπαθήσουν μέσα από τη συζήτηση και με την υποστήριξη του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας να βρουν μια αποτελεσματική λύση.

Στο συγκεκριμένο μοντέλο, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια παραμένει ουδέτερος/η, διατηρώντας έναν συντονιστικό ρόλο και αξιοποιώντας τεχνικές, όπως αυτές που περιγράφηκαν παραπάνω, και προσπαθεί να διευκολύνει τη διαδικασία εύρεσης λύσης.

Παρόμοιο με το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων είναι και το μοντέλο της επίλυσης συγκρούσεων, το οποίο, επίσης, χρησιμοποιεί διαφορετικές τεχνικές για την επίλυση της σύγκρουσης και των διαφορών. Σύμφωνα με τους Winslade και Cohen (1995), το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης είναι προτιμότερο γιατί προσπαθεί για την εύρεση μιας λύσης του τύπου win-win, δηλαδή να νιώθουν ικανοποιημένες και οι δύο πλευρές, κάτι που δεν ισχύει πάντα με τα κλασικά μοντέλα επίλυσης συγκρούσεων. Στην πράξη, το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων ακολουθεί τα παρακάτω στάδια:

- Πρώτο είναι το στάδιο της εισαγωγής, όπως αυτό έχει παρουσιασθεί παραπάνω και αφορά την ενημέρωση των δύο πλευρών για το πλαίσιο και τους όρους της διαμεσολάβησης.

- Το δεύτερο στάδιο είναι το στάδιο της αμοιβαίας ανταλλαγής απόψεων, με σκοπό τον ακριβή εντοπισμό του προβλήματος. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια καταγράφει τις απόψεις και τα συναισθήματα και των δύο πλευρών. Προσπαθεί να μετατρέψει τα παράπονα που εκφράζονται στις αντίστοιχες ανάγκες, όπως και να εντοπίσει μια θετική διάσταση μέσα στην έκφραση αρνητικών προσεγγίσεων. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, αν ένας/μία εκπαιδευτικός



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Jason Goodman

κατηγορεί έναν/μία μετανάστη/τρια γονιό ότι δεν ενδιαφέρεται για το παιδί του/της, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να περιγράψει λέγοντας ότι ο/η εκπαιδευτικός επιθυμεί να συμπεριλάβει ενεργά και ισότιμα τον συγκεκριμένο γονιό, όπως και τους άλλους γονείς, στη σχολική κοινότητα.

- Στο τρίτο στάδιο, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια βοηθά στην ανταλλαγή απόψεων εκ μέρους και των δύο πλευρών και στην προσπάθεια να υπάρξει αμοιβαία κατανόηση. Διατυπώνει κατάλληλες ερωτήσεις, επεξηγεί, συντονίζει και υποστηρίζει τη διαδικασία της ανταλλαγής απόψεων, με στόχο να βρεθεί κάποια κοινή προσέγγιση. Αν δεν υπάρξει κοινή προσέγγιση, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προσπαθεί να χρησιμοποιήσει την τεχνική της αναπλαισίωσης, μήπως και το καινούριο πλαίσιο, η νέα «ματιά», βοηθήσει τις δύο πλευρές να καταλήξουν σε κάποια συμφωνία. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια εστιάζει κάθε φορά στα κοινά σημεία, τα οποία μπορεί και να αποτελέσουν τη βάση της συμφωνίας.

- Το τέταρτο στάδιο εστιάζει στην αναζήτηση της πιθανής λύσης. Μια τεχνική που μπορεί να χρησιμοποιηθεί εδώ είναι ο καταιγισμός ιδεών, δηλαδή και οι δύο πλευρές να διατυπώσουν ελεύθερα τις πιθανές λύσεις που τους έρχονται στο μυαλό. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια τις καταγράφει σε έναν πίνακα ώστε να είναι ορατές και κατανοητές από όλους/ες.

- Στο πέμπτο στάδιο, γίνεται από κοινού η αξιολόγηση των παραπάνω προτάσεων, καθώς και πιθανών νέων ιδεών που έχουν προκύψει από τις προτάσεις αυτές. Αν δεν υπάρξει συμφωνία, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προτείνει κάποια προσωρινή λύση, αποδεκτή και από τις δύο πλευρές. Στη συνέχεια, δίνεται χρόνος και στις δύο πλευρές να σκεφτούν μια μονιμότερη και αμοιβαία αποδεκτή λύση.

- Στο έκτο στάδιο, καλούνται να προσδιορίσουν τις συγκεκριμένες ενέργειες που σκοπεύουν να κάνουν, ώστε βήμα βήμα να προχωρήσουν στη λύση του προβλήματος.

- Τέλος, στο έβδομο και τελευταίο στάδιο, γίνεται η επεξεργασία, η τελική διατύπωση και η καταγραφή της συμφωνίας την οποία αποδέχονται και οι δύο πλευρές.

Σε κάθε περίπτωση, είναι ωστόσο σημαντικό να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη **το είδος των προβλημάτων** που χρειάζεται να επιλυθούν. Συχνά, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια δεν έχει την αρμοδιότητα να επιλύσει συγκεκριμένους τύπους συγκρούσεων που μπορεί να προκύπτουν. Σε αυτές τις περιπτώσεις, όπως άλλωστε θα φανεί και στην επόμενη ενότητα, είναι απαραίτητο να καλεί αμέσως και να συνεργάζεται με άλλους επαγγελματίες οι οποίοι/ες έχουν την ευθύνη να αποφασίσουν για τη διαχείριση ανάλογων περιστατικών.

3.8.3.2 | Το μοντέλο της αφηγηματικής διαμεσολάβησης

Η αφηγηματική διαμεσολάβηση αποτελεί ένα νεότερο μοντέλο σε σχέση με το μοντέλο της επίλυσης προβλημάτων. Εστιάζει στις γενικότερες αιτίες της σύγκρουσης, πέραν των συγκεκριμένων γεγονότων και των ατόμων που εμπλέκονται. Σε αυτό το πλαίσιο, το μοντέλο της αφηγηματικής διαμεσολάβησης προσπαθεί να δει τις κοινωνικές και πολιτισμικές συγκρούσεις που κρύβονται πίσω από τις μεμονωμένες συγκρούσεις ατόμων ή ομάδων. Θεωρεί ότι οι ατομικές απόψεις δεν μπορεί να είναι αντικειμενικές αφού επηρεάζονται από τις γενικότερες κοινωνικές απόψεις και κατασκευές της κοινωνίας ή ομάδας στην οποία ένα άτομο ανήκει.

Τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις, που αποτέλεσαν θέμα προηγούμενης υποενότητας, είναι τέτοιου είδους κοινωνικές κατασκευές οι οποίες επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό τις αντιλήψεις και στάσεις των ατόμων. Το αφηγηματικό μοντέλο προσπαθεί να βοηθήσει τους/τις συμμετέχοντες/ουσες, κατ' αρχάς, να δουν το πώς έχουν επηρεάσει τις απόψεις και τις στάσεις τους οι γενικότερες κοινωνικές απόψεις και κατασκευές. Στη συνέχεια, προσπαθούν να κάνουν μια αναπλαισίωση των διαφορών έξω από το παραπάνω κοινωνικό πλαίσιο, εστιάζοντας στα «τοπικά» στοιχεία που δημιουργούν το πρόβλημα.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι τα άτομα οργανώνουν τις εμπειρίες τους με τη μορφή ιστοριών, στο μοντέλο της αφηγηματικής διαμεσολάβησης ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, πρώτα, κινητοποιεί τα άτομα να αφηγηθούν τις ιστορίες τους. Στη συνέχεια, στο πλαίσιο της αφήγησης, βοηθά τις δύο πλευρές να δουν το κατά πόσο οι προσωπικές αυτές ιστορίες έχουν δεχθεί την επιρροή και έχουν μορφοποιηθεί μέσα από γενικότερες κοινωνικές ιστορίες και αφηγήσεις, οι οποίες είναι κατασκευασμένες και εξυπηρετούν συγκεκριμένους σκοπούς. Για παράδειγμα, οι διαφορές που μπορεί να υπάρχουν μεταξύ μελών της κυρίαρχης ομάδας και μιας ομάδας μεταναστών/τριών μπορεί να προέρχονται από τις γενικότερες κατασκευασμένες αντιλήψεις, δηλαδή από στερεότυπα και προκαταλήψεις ότι οι μετανάστες/τριες είναι υπεύθυνοι/ες για την ανεργία ή τη μετάδοση ασθενειών κτλ.

Εφαρμόζοντας την αφηγηματική διαμεσολάβηση, τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας μπορεί σταδιακά να **κατανοήσουν** ότι το πρόβλημα δεν είναι ανάμεσα σε αυτούς/ές και τους/τις συγκεκριμένους/ες μετανάστες/τριες, αλλά στον τρόπο που η κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα αντιμετωπίζει γενικότερα τους/τις «ξένους/ες», συχνά με ξενοφοβικές αντιλήψεις και συμπεριφορές τις οποίες θεωρεί φυσιολογικές. Αν στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης γίνει δυνατή η παραπάνω συνειδητοποίηση, γεγονός που δεν είναι ούτε αυτονόητο ούτε εύκολο, τότε η λύση του προβλήματος μπορεί να είναι κοντά. Προφανώς, η εμπειρία και οι δεξιότητες του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας είναι καθοριστικές για την επιτυχή εξέλιξη της διαμεσολάβησης. Η αφηγηματική διαμεσολάβηση ακολουθεί τα παρακάτω στάδια:

- Το πρώτο στάδιο είναι εκείνο της εισαγωγής, όπως ακριβώς και στο προηγούμενο μοντέλο, με σκοπό την παρουσίαση της διαδικασίας που θα ακολουθηθεί και των βασικών κανόνων, καθώς και τη δημιουργία ενός κλίματος εμπιστοσύνης.

- Ακολουθεί το στάδιο της αφήγησης, όπου κάθε πλευρά παρουσιάζει την ιστορία σύμφωνα με τη δική της ματιά. Συνήθως, στην παρουσίαση αυτή, η κάθε πλευρά παρουσιάζει τον εαυτό της ως «θύμα». Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια συνοψίζει τις ιστορίες και κάνει διευκρινιστικές ερωτήσεις που μπορεί να βοηθήσουν ώστε η κάθε πλευρά να αποκτήσει μια καθαρότερη εικόνα των γεγονότων. Στη συνέχεια, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια δίνει τη δυνατότητα στις δυο πλευρές να κάνουν ερωτήσεις η μία στην άλλη, με σκοπό να κατανοήσουν καλύτερα τις συνέπειες που είχε σε κάθε πλευρά η στάση της άλλης, καθώς και να γίνει μια αντικειμενικότερη παρουσίαση της κατάστασης.

- Το επόμενο στάδιο είναι το στάδιο της αποδόμησης. Πρόκειται για ιδιαίτερα σημαντικό στάδιο, όπου ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προσπαθεί, κάνοντας κατάλληλες ερωτήσεις και χρησιμοποιώντας κατάλληλες τεχνικές, να βοηθήσει τα δύο μέρη να προσεγγίσουν τις ιστορίες που παρουσιάστηκαν με μια πιο κριτική ματιά. Ακόμα, να διερευνήσουν τις πιθανότερες γενικότερες

κατασκευασμένες απόψεις που έχουν οδηγήσει στη σύγκρουση. Η έκφραση των συναισθημάτων αποτελεί, επίσης, ένα μέρος του σταδίου αυτού. Μια ακόμα διαδικασία που πραγματοποιείται στο στάδιο της αποδόμησης είναι η διαδικασία της εξωτερίκευσης. Όταν οι δύο πλευρές παρουσιάζουν την ιστορία τους, συνηθίζουν να ρίχνουν την ευθύνη η μία πλευρά στην άλλη πλευρά. Με τη διαδικασία της εξωτερίκευσης, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προσπαθεί να μεταφέρει την ευθύνη έξω και από τις δύο πλευρές και να παρουσιάσει μια πιο αντικειμενική εικόνα του προβλήματος, η οποία μπορεί να σχετίζεται με γενικότερες κοινωνικές, πολιτισμικές ή άλλες προσεγγίσεις. Η διαδικασία αυτή μπορεί να βοηθήσει τις δύο πλευρές να αποσυνδέσουν τα γεγονότα και τις συνέπειές τους από τη στάση της άλλης πλευράς και να τα συνδέσουν με γενικότερα κοινωνικά πλαίσια, αντιλήψεις, στάσεις και παραδοχές, τα οποία έχουν επηρεάσει τις στάσεις των δύο πλευρών.

- Το επόμενο στάδιο, το οποίο ακολουθεί το στάδιο της αποδόμησης, είναι η κατασκευή και από τις δύο πλευρές μιας εναλλακτικής ιστορίας, χωρίς το στοιχείο της σύγκρουσης. Για να οδηγηθούν οι δύο πλευρές στο σημείο αυτό, έχει προηγηθεί η κατανόηση των πραγματικών αιτιών που οδήγησαν στη σύγκρουση, αλλά και η έκφραση και εκτόνωση των συναισθημάτων που ακολούθησαν τη σύγκρουση. Και οι δύο πλευρές θα πρέπει να έχουν κατανοήσει τα στερεότυπα και τις προκαταλήψεις που τις επηρέασαν και οδήγησαν στη σύγκρουση. Η επιτυχία της διαμεσολάβησης συνδέεται με την υπέρβαση των προκαταλήψεων και των στερεοτύπων και τον μετασχηματισμό των προηγούμενων αρνητικών αντιλήψεων που είχε η μία πλευρά για την άλλη. Αν αυτό επιτευχθεί, οι δυο πλευρές μπορούν να συνυπάρχουν πλέον λειτουργικά, γεγονός που αποτελεί και τη θετική εξέλιξη της διαμεσολάβησης.

- Το τελευταίο στάδιο και στην αφηγηματική διαμεσολάβηση σχετίζεται με τη γραπτή διατύπωση της συμφωνίας και την αποδοχή της από τις δύο πλευρές.

Τα παραπάνω μοντέλα αποτελούν δύο από τα γνωστά μοντέλα διαμεσολάβησης, χωρίς να είναι τα μοναδικά. Στο πεδίο της επίλυσης συγκρούσεων υπάρχουν και άλλα μοντέλα, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Υπάρχουν ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των διαφόρων μοντέλων, καθώς και πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που διαθέτει το καθένα από αυτά.

Ανεξάρτητα από το ποιο μοντέλο θα χρησιμοποιηθεί, καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία του είναι ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια. Οι γνώσεις, η εμπειρία του/της και οι δεξιότητές του/της θα παίξουν έναν σημαντικό ρόλο για την επιτυχή ή μη εξέλιξη της διαδικασίας. Η γνώση των πολιτισμικών διαφορών και των τρόπων διαχείρισης είναι ένα σημαντικό στοιχείο. Εξίσου σημαντικό στοιχείο αποτελεί και η γνώση των επιμέρους τεχνικών που μπορεί να χρησιμοποιήσει



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Shelby Murphy

ώστε αρχικά να δημιουργήσει ένα κλίμα εμπιστοσύνης και ασφάλειας και, στη συνέχεια, να βοηθήσει τα άτομα που συμμετέχουν να εκφραστούν και να είναι ενεργά σε όλη τη διαδικασία.

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να λειτουργεί ως συντονιστής/τρια και εμψυχωτής/τρια. Ενώ ο/η ίδιος/α θα οδηγεί την όλη διαδικασία της διαμεσολάβησης, είναι σημαντικό, στο τέλος, οι δύο πλευρές να νιώσουν ότι η συμφωνία είναι αποτέλεσμα των δικών τους ενεργειών και της δικής τους επιθυμίας για εξεύρεση λύσης. Οι δεξιότητες του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας θα παίξουν σημαντικό ρόλο για να είναι και οι δύο πλευρές ικανοποιημένες όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία.

Ανάμεσα στις υπόλοιπες δεξιότητες, κυρίαρχος είναι και ο ρόλος της ενσυναίσθησης και της διαπολιτισμικής ικανότητας, οι οποίες αποτελούν ένα από τα κλειδιά της επιτυχημένης ολοκλήρωσης μιας διαμεσολάβησης.

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

- http://users.uoa.gr/~vpavlop/papers/chapters/2008_Besevegis_ed.pdf
- https://rm.coe.int/-4-/168075b8e9

- https://www.youtube.com/watch?v=GVe0uEHdfU4
- https://www.youtube.com/watch?v=nfN3oehcInI

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Bruner, J. (2007). *Ο πολιτισμός της εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Γκόβαρης, Χ. (2001). *Εισαγωγή στη διαπολιτισμική εκπαίδευση*. Αθήνα: Ατραπός.

Coelho, E. (2007). *Διδασκαλία και μάθηση στα πολυπολιτισμικά σχολεία*. Θεσσαλονίκη: Επίκεντρο.

Crehan, L. (2019). *Φυτώρια ευφυΐας*. Ηράκλειο: Πανεπιστημιακές Εκδόσεις Κρήτης.

Λαμπρίδης, Ε. (2004). *Στερεότυπο, προκατάληψη, κοινωνική ταυτότητα*. Αθήνα: Gutenberg.

Liu, S., Volcic, Z., & Gallois, C. (2018). *Εισαγωγή στη διαπολιτισμική επικοινωνία* (Ε. Αρβανίτη, επιστημονική επιμέλεια). Αθήνα: Gutenberg.

Μααλούφ, Α. (1999). *Οι φονικές ταυτότητες*. Αθήνα: Ωκεανίδα.

Μάγος, Κ. (2022). *Το πέταγμα του Ερόλ. Κριτική διαπολιτισμική εκπαίδευση στην προσχολική και πρωτοσχολική ηλικία*. Αθήνα: Gutenberg.

Παυλόπουλος, Β., & Μπεζεβέγκης, Η. (2008). Θεωρητικές προσεγγίσεις για τη μετανάστευση και τον επιπολιτισμό. Στο Η. Μπεζεβέγκης (επιμ.), *Μετανάστες στην Ελλάδα. Επιπολιτισμός και ψυχοκοινωνική προσαρμογή* (σ. 17-36). Αθήνα: ΙΜΕΠΟ.

Smith, P.B., & Bond, M.H. (2005). *Διαπολιτισμική κοινωνική ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ταίηλορ, Τ. (1997). *Πολυπολιτισμικότητα*. Αθήνα: Πόλις.

Φρέιρε, Π. (1974). *Η αγωγή του καταπιεζόμενου*. Αθήνα: Ράππα.

Χόνετ, Α. (2000). *Από την επικοινωνία στην αναγνώριση*. Αθήνα: Πόλις.

Ξενόγλωσση

Alison, C., Trine, A., & Moss, P. (2010). *Beyond Listening: Children's Perspectives on Early Childhood Services*. Bristol: Policy Press.

Allport, G.W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Massachusetts: Addison-Wesley.

Anderson, L.A. (1994). A new look at an old construct: Cross-cultural adaptation. *International Journal of Intercultural Relations*, *18*(3), 293-328.

Arvanitis, E. (2021). Educating 'others': Drawing on the Collective Wisdom of Intercultural Experts. *British Educational Research Journal, 47*(4), 922-941.

Banks, J.A. (2006). *Cultural Diversity and Education* (5th ed.). New York: Pearson.

Bartolomy, L. (1994). Beyond the method fetish: Towards a humanizing pedagogy. *Harvard Education Review, 64*(2), 173-194.

Bennett, C. (2007). *Comprehensive multicultural education. Theory and practice*. New York: Pearson.

Bernhard, J.K., Lefebvre, M.L., Kilbride, Kenise M., Chud, G., & Lange, R. (1998). Troubled Relationships in Early Childhood Education: Parent-Teacher Interactions in Ethnoculturally Diverse Child Care Settings. *Early Education & Development, 9*(1), 5-28.

Bhabha, H. (1994). *The Location of Culture*. London: Routledge.

Brown, P. (1995). *Prejudice. It's Social Phycology*. Oxford: Blackwell.

Delpit, L. (2006). *Other People's Children*. New York: The New Press.

Gay, G. (2000). *Culturally responsive teaching. Theory, research and practice*. New York: Teachers College Press.

Hall, E. (1977). *Beyond Cultures*. New York: Doubleday.

Haverlook, B. (1990). P*erspectives on Peace/Conflict*. Canada: Peguis Publishers.

Haynes-Mendez, K., & Engelsmeier, J. (2020). Cultivating Cultural Humility in Education. *Childhood Education, 96*(3), 22-29.

Hofstede, G. (1980). *Cultural Consequences. International Differences in Work-Related Values*. California: Sage Publications.

Igoa, C. (1995). *The Inner World of the Immigrant Child*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Kendall, F.E. (1996). *Diversity in the Classroom: New Approaches to the Education of the Young Children*. New York: Teachers College.

Nsamenag, A.B., & Lamb, M. (2014). Socialization of Nso children in the Bamenda Grassfield of Northwest Cameroon. In P.M. Greenfield & R.R. Cocking (Eds.), *Cross Cultural Roots of Minority Child Development* (pp. 135-149). New York: Routledge.

Ramsey, G.P. (2004). *Teaching and Learning in a Diverse World*. New York: Teachers College Press.

Richardson, R., & Wood, A. (2000). *Inclusive Schools, Society*. London: Trentham Books.

Rogoff, B., Mosier, C., Mistry, J., & Goncu, A. (1993). Toddlers' guided participation with their caregivers in cultural activity. In E. Forman, E. Minnick & C.A. Stone (Eds.). *Contexts for Learning: Sociocultural Dynamics in Children's Development* (pp. 230-253). New York: Oxford University Press.

Spangler, B. (2003). Problem-Solving Mediation. In G. Burgess & H. Burgess (Eds.), *Beyond Intractability*. Conflict Information Consortium, University of Colorado, Boulder. Retrieved from: http://www.beyondintractability.org/essay/problem-solving-mediation

Tobin, J., Wu, D., & Davidson, D.H. (1989). Komatsudani: A Japanese preschool. In J. Tobin, D. Wu & D.H. Davidson (Eds.), *Preschool in Three Cultures: Japan, China and the United States* (pp. 12-71). New Haven: Yale University Press.

Ubranova, M., Holas, J., & Turdikova, P. (2019). Problem-solving or narrative approach to mediation. *Papers on Social Pedagogy, 2*(12), 11-27.

Wagner, C. (2016). Migration and creation of hybrid identity. Chances and challenges. *In the Proceedings of the Harvard Square Symposium: The Phenomenon of Migration* (pp. 237-254). Cambridge, MA: Scientific Press.

Winslade, J., & Cohen, R. (1995). Narrative mediation: Waikato Mediation Service's Answer to Community concerns, Theoretical Shifts and Practice Demands. *Waikato Law Review, 3*, 83-100.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ

Ο **Κώστας Μάγος** είναι αναπληρωτής καθηγητής διαπολιτισμικής εκπαίδευσης στο Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Τα επιστημονικά του ενδιαφέροντα εστιάζουν στη θεωρία και πράξη της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης τόσο στο πεδίο της τυπικής όσο και της μη τυπικής εκπαίδευσης. Έχει ασχοληθεί με την εκπαίδευση και συμπερίληψη προσφύγων και μεταναστών/τριών, και έχει συνεργασθεί με σχετικούς φορείς και δομές τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Έχει πάρει μέρος σε ευρωπαϊκά προγράμματα με θέμα την εκπαίδευση παιδιών και ενηλίκων από ευάλωτες ομάδες και έχει συγγράψει σημαντικό αριθμό επιστημονικών άρθρων για ζητήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

Ψυχοκοινωνικές διεργασίες υποστήριξης της διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της ενότητας αυτής είναι η εξοικείωση με τις βασικές γνώσεις της διαπροσωπικής – διαπολιτισμικής επικοινωνίας και η απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθησης, κατανοώντας τον ρόλο που παίζουν τα συναισθήματα και η μη λεκτική επικοινωνία, τα στερεότυπα και το πολιτισμικό υπόβαθρο στην αλληλεπίδραση με τους/τις «άλλους/ες». Στη συνέχεια, μελετώνται τα πιθανά εμπόδια και οι δυσκολίες που προκύπτουν από το αντικείμενο της εργασίας του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, καθώς και οι συμπεριφορές που, αν υιοθετηθούν, θα διευκολύνουν να επιτευχθεί αφενός μια πιο αποτελεσματική επικοινωνία και αφετέρου η όσο το δυνατόν κατάλληλη διαχείριση μιας κατάστασης κρίσης.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοούν την πολυπλοκότητα και τη σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας,
- αναγνωρίζουν τον ρόλο που παίζει η συναισθηματική κατάσταση των συνομιλητών/τριών τους στο πλαίσιο μιας επικοινωνιακής αλληλεπίδρασης,
- συνειδητοποιούν τη σημασία του πολιτισμικού υπόβαθρου στο πλαίσιο μιας οποιασδήποτε επικοινωνιακής κατάστασης,
- έχουν επίγνωση της δικής τους συναισθηματικής κατάστασης, του δικού τους πολιτισμικού υπόβαθρου και των τρόπων που, πιθανόν, επηρεάζουν την επικοινωνία τους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους,

- υιοθετούν μια διαπολιτισμική προσέγγιση στην επικοινωνία τους έτσι ώστε να είναι σε θέση να αλληλεπιδρούν με τους/τις συνομιλητές/τριές τους, γεφυρώνοντας ένα ενδεχόμενο επικοινωνιακό χάσμα,
- αναπτύσσουν συμπεριφορές ενσυναίσθησης, και
- κατανοούν τις σχέσεις εξουσίας που απορρέουν από τον ρόλο τους και να τις διαχειρίζονται αποτελεσματικά κατά την επικοινωνία τους με τους/τις συνομιλητές /τριές τους.

ΛΕΞΕΙΣ – ΦΡΑΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Διαπροσωπική επικοινωνία: Η ανταλλαγή μηνυμάτων ή πληροφοριών ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα μέρη μέσω του προφορικού λόγου, της γλώσσας του σώματος και άλλων πολιτισμικών κωδίκων ή σημάτων.

Ενεργητική ακρόαση: Η ικανότητα ακρόασης και κατανόησης της σημασίας των λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων ενός ατόμου μέσα από την προσεκτική παρατήρηση του νοητικού τους περιεχομένου αλλά και της γλώσσας του σώματος, τις εκφράσεις του προσώπου, τη γλωσσική έκφραση και τις γλωσσικές διαφοροποιήσεις, τις παύσεις, τις σιωπές κτλ.

Ενσυναίσθηση: Η ικανότητα κατανόησης των σκέψεων, των συναισθημάτων και των αναγκών των άλλων ανθρώπων, η προσπάθεια αντίληψης του κόσμου –και– μέσα από τα μάτια των άλλων, καθώς και η ανάλογη προσαρμογή της συμπεριφοράς.

Διαχείριση κρίσεων: Η οργανωμένη προσπάθεια του/της επαγγελματία ή των μελών μιας ομάδας ή ενός συστήματος να αποτρέψουν ή να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά μια κρίση, να βοηθήσουν ώστε να αμβλυνθούν οι εντάσεις στον χώρο εργασίας προτού κλιμακωθούν σε κάτι πιο επιζήμιο.

Τραυματικό γεγονός: Αναφέρεται σε μια κατάσταση ή σε ένα γεγονός που είναι έντονο, επώδυνο και βιώνεται από το άτομο ως επικίνδυνο, απρόσμενο, βίαιο και απειλητικό για την ασφάλειά του. Οι μακροπρόθεσμες αντιδράσεις σε ένα τραυματικό γεγονός μπορεί να περιλαμβάνουν απρόβλεπτα συναισθήματα, αναδρομές στο παρελθόν, τεταμένες σχέσεις, ακόμα και σωματικά συμπτώματα, όπως είναι οι πονοκέφαλοι ή η ναυτία.

Ψυχική ανθεκτικότητα: Η ικανότητα ανάκαμψης, δημιουργικής προσαρμογής και εξέλιξης του ατόμου ακόμη και όταν αντιμετωπίζει αντιξοότητες, δυσκολίες ή βιώνει τραυματικές εμπειρίες.

Εργασιακή εξουθένωση: Ψυχική αντίδραση ύστερα από χρόνια έκθεση σε δύσκολες συνθήκες, πίεση ή παρατεταμένο άγχος στον χώρο εργασίας. Η εργασιακή εξουθένωση προκαλεί συναισθηματική εξάντληση, αρνητικά συναισθήματα απέναντι στην εργασία και μειώνει την επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση: Η διαδικασία γνωστικής και συναισθηματικής υποστήριξης του ατόμου, ώστε να ενισχυθεί η σιγουριά και η αυτοπεποίθησή του για να αντιμετωπίζει δυσμενείς συνθήκες ενδεχόμενου άγχους ή στρες, διατηρώντας τον έλεγχο της ζωής του και της δυνατότητάς του να διεκδικήσει τα δικαιώματά του.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 4.1

Επικοινωνιακές δεξιότητες

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, θα αναλυθούν –με βάση την ψυχοκοινωνική προσέγγιση– σημαντικές διαστάσεις της επικοινωνίας που μπορούν να υποστηρίξουν εποικοδομητικά τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.

Είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη ότι μία οποιαδήποτε επικοινωνιακή κατάσταση είναι μια πολύπλοκη διαδικασία η οποία επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες. Όπως θα φανεί αμέσως παρακάτω, πραγματοποιείται ταυτόχρονα σε τρία διαφορετικά πεδία και σε περισσότερα επίπεδα.

Ειδικότερα, διακρίνουμε τρία διαφορετικά πεδία επικοινωνίας:

- **Ατομικό – «Εσωτερικό» πεδίο**: Αφορά «εσωτερικές» ψυχολογικές εμπειρίες, συναισθήματα, φόβους, ελπίδες, όνειρα.

- **Διαπροσωπικό πεδίο**: Αφορά την αλληλεπίδραση με τους/τις άλλους/ες, δηλαδή τις οικογενειακές, συγγενικές, φιλικές κ.ά. σχέσεις, καθώς και τα συναισθήματα που προκύπτουν από αυτήν.

- **Κοινωνικοπολιτικό πεδίο**: Αφορά το ευρύτερο πλαίσιο και τις συνθήκες που το ορίζουν, το πλαίσιο όπου βιώνονται οι εμπειρίες, οι δυσκολίες και οι δυνατότητες διεξόδου από ψυχοπιεστικές καταστάσεις (Παπαδόπουλος, 2019).

Επιπλέον, η ανθρώπινη επικοινωνία πραγματοποιείται σε διαφορετικά –αν και αλληλοεξαρτώμενα– επίπεδα:

1 **Ενδοπροσωπική επικοινωνία**: Αναφέρεται σε βιολογικές και ψυχολογικές διεργασίες, δηλαδή στην αντίληψη και αντίδραση του κεντρικού νευρικού συστήματος σε ερεθίσματα που προέρχονται από το σώμα.

2 **Διαπροσωπική επικοινωνία**: Η ανταλλαγή μηνυμάτων ή πληροφοριών μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων. Χρησιμοποιείται προφορική (λεκτική) και μη λεκτική επικοινωνία. Συνήθως, πραγματοποιείται κατά την άμεση επαφή με κάποιον/α, πρόσωπο με πρόσωπο.

3 **Ομαδική επικοινωνία**: Η επικοινωνία μέσα σε μικρές ομάδες, όπως είναι η οικογένεια, μια ομάδα εργαζομένων ή οι φίλοι/ες.

4 **Διομαδική επικοινωνία**: Αναφέρεται σε μεγαλύτερες ομάδες στις οποίες δεν έχουν όλα τα μέλη προσωπική, άμεση επαφή, όπως είναι οι τοπικές κοινότητες, οι οργανώσεις, οι ενώσεις και τα σωματεία.

5 **Οργανωτική – θεσμική επικοινωνία**: Όταν επισημοποιείται η επικοινωνία και, κατά συνέπεια, ορίζονται σαφώς η εξουσία, ο έλεγχος καθώς και οι ρόλοι του πομπού και του/της δέκτη/τριάς της.

6 **Μαζική επικοινωνία**: Η επικοινωνία που απευθύνεται σε ένα πλήθος από δέκτες/τριες. Συχνά, απαιτεί τεχνικά μέσα (μέσα μαζικής επικοινωνίας: διαδίκτυο, τηλεόραση, ραδιόφωνο). Επειδή απευθύνεται σε πολλούς και διαφορετικούς ανθρώπους την ίδια στιγμή, τα μηνύματα είναι γενικά και δεν είναι προσωποποιημένα, ενώ και οι δυνατότητες άμεσης απάντησης και αντίδρασης του/της δέκτη/τριας είναι σχετικά περιορισμένες.

«ΘΟΡΥΒΟΣ» ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΠΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Πολλές φορές, εξωτερικές συνθήκες ή γεγονότα μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα της επικοινωνίας ή να αλλοιώσουν το περιεχόμενό της. Για παράδειγμα, μια συζήτηση που συμβαίνει σε εξωτερικό χώρο, μια κρύα χειμωνιάτικη μέρα, μπορεί να φέρει σε δυσκολία τους/τις συνομιλητές/τριες. Η αίσθηση του κρύου και η ανάγκη τους να προστατευθούν από αυτό σε έναν ζεστό χώρο όσο πιο γρήγορα μπορούν είναι πιθανό να τους/τις αναγκάσει να θέλουν να συντομεύσουν τη διάρκειά της, ακόμα και αν δεν έχουν κατανοήσει το περιεχόμενό της ή ακόμα και αν δεν έχουν πει όλα όσα ήθελαν να πουν. Σε αυτή την περίπτωση, το κρύο είναι ένας εξωτερικός παράγοντας που δυσκολεύει την επικοινωνία λειτουργώντας ως «**θόρυβος**»: τα μηνύματα που ανταλλάσσονται μπορεί να μην είναι πλήρη ή αρκετά σαφή και η επικοινωνία να είναι πολύ χαμηλής ποιότητας. Σε άλλες περιπτώσεις, ένα πολύ γενικότερο γεγονός του περιβάλλοντος μπορεί να επηρεάσει τους/τις συνομιλητές/τριες, αποσπώντας τους την προσοχή. Για παράδειγμα, κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι προσφυγικοί πληθυσμοί βρέθηκαν περιορισμένοι μέσα στα κέντρα φιλοξενίας, χωρίς δυνατότητες διά ζώσης επικοινωνίας με το ευρύτερο κοινωνικό τους περιβάλλον. Αλλά και εντός των κέντρων φιλοξενίας, η κάλυψη του προσώπου με μάσκα μείωνε την ποιότητα της επικοινωνίας με τους/τις αρμόδιους/ες επαγγελματίες των φορέων υποστήριξης, μιας και δεν μπορούσαν να παρατηρηθούν οι εκφράσεις του προσώπου, οι οποίες δίνουν πρόσθετες πληροφορίες για τα μηνύματα που ανταλλάσσονται.

Έχοντας επίγνωση ότι μία οποιαδήποτε επικοινωνιακή κατάσταση είναι σύνθετη και μπορεί να επηρεάζεται από ποικίλους παράγοντες, όπως αυτοί που ήδη αναφέρθηκαν, θα εστιάσουμε στη διαπροσωπική επικοινωνία που αφορά σημαντικό κομμάτι της καθημερινότητας αλλά και του επαγγελματικού ρόλου των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών.

Οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι απαραίτητες για την επιτυχημένη διαπολιτισμική μεσολάβηση. Αντιπροσωπεύουν ένα ευρύ φάσμα λεκτικών και μη λεκτικών δεξιοτήτων, όπως είναι η ικανότητα μετάδοσης του μηνύματος με λίγες λέξεις, η ικανότητα ομιλίας με συνοπτικό και σαφή τρόπο, η προσαρμογή του τόνου και της έντασης της ομιλίας, η ερμηνεία και η χρήση της γλώσσας του σώματος, των χειρονομιών, των εκφράσεων του προσώπου και της οπτικής επαφής, καθώς και η επίγνωση της κατάλληλης κοινωνικής απόστασης και της επιτρεπόμενης σωματικής επαφής κατά τη διάρκεια της συνομιλίας. Η ενεργητική ακρόαση κατέχει σημαντικό ρόλο στην επικοινωνία καθώς είναι μια αμφίδρομη διαδικασία που περιλαμβάνει τόσο τη λήψη όσο και τη μετάδοση μηνυμάτων και πληροφοριών (Lynch & Hanson, 2011).

4.1.1 | Βασικοί κανόνες διαπροσωπικής επικοινωνίας

Η αποτελεσματικότητα ενός/μίας ομιλητή/τριας εξαρτάται τόσο από τη μορφή όσο και από το περιεχόμενο της επικοινωνίας. Θα πρέπει, λοιπόν, να ακολουθεί ορισμένους κανόνες επαρκούς προετοιμασίας της επικοινωνίας, καθώς και της διεξαγωγής της συνομιλίας. Οι βασικές αρχές μιας καλής επικοινωνίας είναι:

- Η καλύτερη κατανόηση του εαυτού, δηλαδή των προσωπικών στόχων, των χαρακτηριστικών, των προτιμήσεων, της ιδιοσυγκρασίας αλλά και των κινήτρων που έχει ο/η καθένας/καθεμιά.

- Η έμφαση στα κυμαινόμενα επίπεδα της προσοχής του/της συνομιλητή/τριας. Κανείς/Καμιά δεν είναι σε θέση να προσλάβει όλα τα λεκτικά μηνύματα, ανεξάρτητα από το τι λέγεται και πώς λέγεται. Συνεπώς, χρειάζεται να λαμβάνονται υπόψη οι αναπόφευκτες διακυμάνσεις της προσοχής των συνομιλητών/τριών μας.

- Η προσοχή στα συναισθήματα, στην ψυχική και συναισθηματική κατάσταση του/της συνομιλητή/τριάς μας.

- Η προσοχή στο νόημα που επιδιώκεται να μεταδοθεί. Η κατανόηση του περιεχομένου ενός μηνύματος είναι καλύτερη όταν γίνεται προσπάθεια να οργανώσουμε το νόημα ολόκληρης της δήλωσης, όχι μιας αποκομμένης φράσης ή κάποιων μεμονωμένων λέξεων. Το περιεχόμενο χρειάζεται να ερμηνεύεται ολοκληρωμένα σύμφωνα με το πλαίσιό του.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Felicia Buitenwerf

4

- Η αποδοχή των αντίθετων απόψεων, η προσπάθεια να δούμε το θέμα και από τη θέση του/της συνομιλητή/τριάς μας.

- Η ομιλία με σαφή, τεκμηριωμένο τρόπο. Η μετάδοση πολύπλοκων φράσεων ή μηνυμάτων που φαίνονται μπερδεμένα, η υπερβολική χρήση μεταφορών και η λανθασμένη προσαρμογή περιεχομένου είναι κοινά σφάλματα στην επικοινωνία.

- Η υποστήριξη των λόγων με κατάλληλα μηνύματα μη λεκτικής επικοινωνίας. Χρειάζεται να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη σύνδεση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, ώστε να αποφεύγονται αντικρουόμενα ή ασαφή μηνύματα.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκεφτείτε ένα ή δύο παραδείγματα περισσότερο ή λιγότερο επιτυχημένης επικοινωνίας κατά την καθημερινή σας επαφή με τους ωφελούμενους πληθυσμούς. Ποιοι παράγοντες έπαιξαν ρόλο; Τι θα μπορούσατε να βελτιώσετε μελετώντας όλα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω;

4.1.2 | Ενεργητική ακρόαση και ανατροφοδότηση των ομιλητών/τριών

Η διαπροσωπική επικοινωνία περιλαμβάνει διαδοχικές διαδικασίες ακρόασης και ομιλίας. Οι συνομιλητές/τριες αναλαμβάνουν διαδοχικά τον ρόλο τόσο του/της ακροατή/τριας όσο και του/της ομιλητή/τριας. Έτσι, είναι απαραίτητο, εκτός από τη σαφή διατύπωση των μηνυμάτων, να ακούμε όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά.

Η ενεργητική ακρόαση είναι η ικανότητα ακρόασης και κατανόησης των ανθρώπων, και περιλαμβάνει την παρατήρηση, τη μη λεκτική επικοινωνία, τις εκφράσεις του προσώπου, τις γλωσσικές διαφοροποιήσεις (αποχρώσεις) και σιωπές. Η ενεργητική ακρόαση είναι πολύ σημαντική για να χτιστούν σχέσεις εμπιστοσύνης.

Το **κίνητρο** για προσεκτική ακρόαση είναι ένα πολύ σημαντικό στοιχείο ενός/μίας καλού/ής ακροατή/τριας. Κάθε συνομιλητής/τρια χρειάζεται να αντιμετωπίζεται με σεβασμό, θεωρώντας ότι έχει να πει κάτι σημαντικό, ακόμα κι αν είναι νεότερης ηλικίας, χαμηλότερης τυπικής μόρφωσης, δεν κατέχει σημαντική κοινωνική θέση κτλ.

Επίσης, η **ανοιχτότητα** κατά την ακρόαση μπορεί να δηλώσει σεβασμό στον τρόπο σκέψης του άλλου ατόμου, ακόμα κι αν δεν συμμεριζόμαστε τη γνώμη του, ενώ η **υπομονή** συνδέεται με την ικανότητα κατανόησης ολόκληρου του μηνύματος, ανεξάρτητα από τη διάρκειά του. Είναι σημαντική, επίσης, η αποφυγή της διακοπής του/της συνομιλητή/τριάς μας.

Δύο ακόμα καλές πρακτικές ενεργητικής ακρόασης είναι η **διορατική ακρόαση (insightful listening)**, δηλαδή η προσπάθεια κατανόησης της κεντρικής ιδέας, του βασικού νοήματος και όχι μόνο μεμονωμένων λέξεων και προτάσεων, καθώς και η **ευαισθησία**, δηλαδή η ικανότητα κατανόησης των συναισθηματικών αντιδράσεων των άλλων ατόμων. Οι ευαίσθητοι/ες δέκτες/τριες δεν αντιλαμβάνονται κάποια μεμονωμένα σημάδια, αλλά λαμβάνουν υπόψη τους τη συνολική συναισθηματική κατάσταση του άλλου προσώπου στις απαντήσεις τους.

Τέλος, η δημιουργία μιας κατάστασης ηρεμίας για τον/τη συνομιλητή/τρια, μιας ατμόσφαιρας έγκρισης, αποδοχής και κατανόησης τον/τη διευκολύνει να εκφράσει τις σχετικές σκέψεις και τα συναισθήματά του/της (Deardorff, 2009).

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Αναρωτηθείτε αν επηρεάζεται ο τρόπος που επικοινωνείτε με ένα άλλο άτομο από το αν είναι γυναίκα, παιδί, Έλληνας/ίδα ή άτομο με άλλη εθνοτική-πολιτισμική (εθνοπολιτισμική) καταγωγή, αν είναι ο/η εργοδότης/τριά σας κτλ.

4.1.3 | Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Προφορική επικοινωνία
Στη λεκτική επικοινωνία, οι πληροφορίες μεταδίδονται μέσω της ομιλίας. Σε αυτό το είδος επικοινωνίας είναι σημαντικό να δίνεται προσοχή στα παρακάτω:

- Στην **προφορά** και **άρθρωση**. Η κακή προφορά και άρθρωση μπορεί να συντελέσουν ώστε ένα μήνυμα να μην είναι ξεκάθαρο, σαφές, αλλά να είναι ακατανόητο.

- Στην **ευφράδεια**, στον βαθμό δηλαδή στον οποίο, μία δήλωση είναι ομαλή και απαλλαγμένη από πολλές διακοπές, παύσεις ή επαναλαμβανόμενους δισταγμούς. Η ευφράδεια έχει σημαντικό αντίκτυπο στον/στην παραλήπτη/τρια του μηνύματος, καθώς διευκολύνει την καλλιέργεια ενός κλίματος κατανόησης. Ο λόγος έχει ροή, δημιουργείται η αίσθηση ότι επικοινωνείτε με αυτοπεποίθηση και, πιθανόν, ενισχύεται η αξιοπιστία σας και η ασφάλεια που νιώθει ο/η συνομιλητής/τριά σας.

  Είναι, ωστόσο, φυσικό να γίνονται παύσεις ή κάποιες σιωπές κατά τη διάρκεια της ομιλίας ή της διερμηνείας. Αυτό δίνει την ευκαιρία για μια αναπνοή αλλά και για την προετοιμασία των επόμενων βημάτων της δράσης σας.

  Σε κάποιες περιπτώσεις αμηχανίας, υπάρχει η τάση να αντικαταθίσταται η σιωπή με λέξεις όπως «χμ», «αχά», «εεε», «λοιπόν», καθώς και με άλλες λέξεις ή ήχους. Πρόκειται, ωστόσο, για άσκοπες λέξεις οι οποίες μπορεί να έχουν το αντίθετο αποτέλεσμα: να μπερδέψουν ή να αποσπάσουν την προσοχή των ατόμων με τα οποία γίνεται η συνομιλία.

- Άλλοι βασικοί παράγοντες στην προφορική επικοινωνία είναι η κατάλληλη επιλογή **λεξιλογίου και γλώσσας** σε συνδυασμό με τη **γραμματική ορθότητα** των λέξεων, καθώς παίζουν σημαντικό ρόλο στη δημιουργία ή την εξάλειψη απόστασης, στην απόκτηση ή απώλεια σεβασμού και αποδοχής των συνομιλητών/τριών σας.

- Τέλος, η **διάρκεια – ο χρόνος της ομιλίας** μπορεί να μεταφέρει διαφορετικά μηνύματα σχετικά με την ευγενική διάθεση, τις ενδεχόμενες προθέσεις και την επίγνωση του πλαισίου του/της συνομιλητή/τριάς σας.

Μη λεκτική επικοινωνία
Η λεκτική επικοινωνία συνήθως συνοδεύεται από διάφορες μορφές μη λεκτικής επικοινωνίας, που εκφράζονται μέσω:

- Χειρονομιών – κινήσεων των χεριών, των δακτύλων, των ποδιών, του κεφαλιού και του σώματος, εκφράσεων του προσώπου, αγγίγματος και σωματικής επαφής, εξωτερικής εμφάνισης (π.χ. του τρόπου ντυσίματος).

- Παραγλωσσικών ήχων, όπως είναι οι αναστεναγμοί, το κλάμα, τα γρυλίσματα, οι συριγμοί, τα σφυρίγματα, το γέλιο, η γκρίνια ή οποιοσδήποτε άλλος ήχος που δεν σχηματίζει λέξεις.

- Προσωδιακών στοιχείων, όπως είναι ο τονισμός, η έμφαση, ο τόνος της φωνής, η ένταση, ο ρυθμός ομιλίας, το ύψος-βάθος της φωνής.

- Της οπτικής επαφής, στην οποία η ποιότητα και η διάρκεια του βλέμματος είναι σημαντικά στοιχεία επικοινωνίας.

- Της στάσης του σώματος· μάλιστα, το επίπεδο έντασης ή χαλάρωσης του σώματος, πιθανόν, σηματοδοτεί το πόσο ανοιχτά ή κλειστά μπορεί να είναι τα άτομα στο πλαίσιο της συγκεκριμένης αλληλεπίδρασης.

- Της φυσικής απόστασης μεταξύ των συνομιλητών/τριών κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, η οποία, συχνά, παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τις κοινωνικές σχέσεις, το επίπεδο οικειότητας κτλ. (Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, 1997).

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Επιλέξτε μία σύντομη φράση και επαναλάβετέ τη δυνατά, με διαφορετικά προσωδιακά στοιχεία. Πώς αλλάζει το νόημα της ίδιας φράσης κάθε φορά; Αντίστροφα, πείτε την ίδια φράση δυνατά, απευθυνόμενοι/ες με τη φαντασία σας σε ένα παιδί, σε μια γυναίκα, σε έναν άνδρα της ίδιας ή διαφορετικής από εσάς εθνοπολιτισμικής καταγωγής, σε έναν/μία ιεραρχικά ανώτερο/η στο εργασιακό σας περιβάλλον, σε έναν/μία υπάλληλο νοσοκομείου, σε έναν/μία γιατρό, σε έναν/μία νοσοκόμο/α.

Έκφραση προσώπου και οπτική-βλεμματική επαφή

Το πρόσωπο είναι το πιο εκφραστικό μέρος του σώματος. Δίνει σημαντικά μηνύματα για τα συναισθήματα κάθε ατόμου, τις πιθανές μεταβαλλόμενες διαθέσεις, τις αντιδράσεις στην ομιλία και τη συμπεριφορά του.

Σε διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, οι εκφράσεις του προσώπου μπορεί να αποκτούν διαφορετικό νόημα. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, σε πολλές χώρες της Μέσης Ανατολής, οι άνθρωποι τείνουν να χρησιμοποιούν τα φρύδια ή τη συνεχή οπτική επαφή για να εκφράσουν το έντονο ενδιαφέρον τους σε μια συνομιλία. Αντίθετα, στην Κίνα και την Ιαπωνία, παρατεταμένη οπτική επαφή ή σήκωμα των φρυδιών μπορεί να θεωρηθεί αγένεια, ασέβεια ή μερικές φορές απειλή.



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

4

Αντίστοιχα, στην υποσαχάρια Αφρική, το χαμήλωμα του βλέμματος είναι πολλές φορές έκφραση ευγένειας και ταπεινότητας.

Δεν υπάρχουν γενικές συνταγές για μια επιτυχημένη βλεμματική επαφή, αφού κάθε άνθρωπος είναι διαφορετικός, με διαφορετικό πολιτισμικό, θρησκευτικό, κοινωνικό υπόβαθρο, με διαφορετική προσωπική ιστορία. Η κατάλληλη διάρκεια της οπτικής επαφής με κάποιον/α εξαρτάται από τα συγκεκριμένα, κάθε φορά, σημάδια που αυτός/ή στέλνει. Είτε ένα άτομο είναι ανοιχτό είτε περιστασιακά κλειστό στην οπτική επαφή, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια είναι αποδεκτό να διατηρήσει μια παρόμοια τακτική απέναντί του.

Η οπτική επαφή αποτελεί ένα πολύ σημαντικό μέρος της μη λεκτικής επικοινωνίας. Η διατήρηση οπτικής επαφής κατά την επικοινωνία είναι ένας καλός τρόπος για να καταδειχθεί στους/στις άλλους/ες ότι ακούγονται προσεκτικά και με αφοσίωση την ώρα που μιλούν. Εάν η ομιλία πραγματοποιείται στο πλαίσιο μιας ομάδας, γίνεται προσπάθεια διατήρησης της οπτικής επαφής, για λίγο, με όλα τα άτομα που βρίσκονται στον χώρο –ακόμα και με όσα δεν βρίσκονται κοντά– αποφεύγοντας την εστίαση μόνο σε κάποια από αυτά. Ωστόσο, χρειάζεται μία σχετική ισορροπία και η εκτίμηση της κατάστασης κάθε φορά: σε ορισμένους πολιτισμούς, η έλλειψη οπτικής επαφής σηματοδοτεί αδιαφορία, ενώ σε άλλους η υπερβολική άμεση οπτική επαφή μπορεί να κάνει τους ανθρώπους να νιώθουν άβολα.

Συνήθως, η ανταλλαγή του βλέμματος ανοίγει έναν δίαυλο επικοινωνίας, ο οποίος προηγείται της ανταλλαγής λέξεων. Υπάρχουν, επίσης, περιπτώσεις όπου η απο-

φυγή της οπτικής επαφής χρησιμοποιείται για να αποτραπούν τα περαιτέρω στάδια επικοινωνίας· για παράδειγμα, στις περιπτώσεις που οι ωφελούμενοι/ες δεν θέλουν να απαντήσουν στην ερώτηση του/της ψυχολόγου ή του/της δικηγόρου τους.

Η προσεκτική παρατήρηση του βλέμματος του/της συνομιλητή/τριάς σας μπορεί να σας βοηθήσει να καταλάβετε πώς έγινε αντιληπτό το μήνυμα που επιδιώχθηκε να μεταδοθεί. Οι σκόπιμες εκφράσεις των ματιών, αλλά και η περιοχή του στόματος, μπορούν να αποκαλύψουν αναγνώριση, σεβασμό, συμπάθεια, περιφρόνηση ή δυσαρέσκεια, και είναι σημαντικό να κατανοείτε και οι ίδιοι/ες τα μηνύματα που μεταφέρονται μέσα από τη στάση σας (Κούρτη, 2003).

Με τη συνειδητή επίγνωση των εκφράσεων του προσώπου, επιτυγχάνονται συχνά αποτελέσματα όπως εντατικοποίηση, τερματισμός ή απόκρυψη των συναισθημάτων. Ωστόσο, ο έλεγχος των εκφράσεων δεν σημαίνει αναγκαστικά ότι έτσι κρύβονται τα αληθινά συναισθήματα ενός ατόμου, καθώς η έκφραση μιας συγκεκριμένης συναισθηματικής κατάστασης συνήθως εμπλέκει πολλές περιοχές του προσώπου αλλά και άλλων τμημάτων του σώματός μας.

Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι στο βλέμμα σας και στο βλέμμα των συνομιλητών/τριών σας ή στα υπόλοιπα στοιχεία του προσώπου είναι δυνατόν να αναγνωριστούν πολλές και διαφορετικές αποχρώσεις νοήματος. Είναι σημαντικό να μην ερμηνεύονται αποσπασματικά αλλά λαμβάνοντας υπόψη όλο τον πλούτο των πληροφοριών που περιέχονται σε κάθε μη λεκτική συμπεριφορά και στο πλαίσιο της κάθε περίστασης.

Χειρονομίες και γλώσσα του σώματος

Όταν ένα άτομο μιλά, μπορεί να κινεί έντονα ή και ανεπαίσθητα όχι μόνο τα χέρια ή το κεφάλι αλλά και ολόκληρο το σώμα του. Αυτές οι κινήσεις ή ακόμα και η ακινησία συνδέονται πολλές φορές με την ομιλία και συνηθίζουμε να λέμε ότι αποτελούν προέκταση του λόγου και μέρος μιας συνολικής διαδικασίας επικοινωνίας (γλώσσα του σώματος).

Οι κινήσεις του κεφαλιού μπορεί να λειτουργούν ως επιβράβευση και ενθάρρυνση ή αποθάρρυνση του/της συνομιλητή/τριας να συνεχίσει την ομιλία ή/και να ενισχύουν τον λεγόμενο συγχρονισμό της αλληλεπίδρασης.

Ο τρόπος που ένα άτομο κάθεται ή στέκεται αποκαλύπτει πολλές πληροφορίες για τη συναισθηματική του κατάσταση. Η στάση του σώματος μπορεί να δίνει μηνύματα ψυχολογικής έντασης, χαλαρότητας, αμηχανίας, θυμού, φόβου κ.ά.

Σε αρκετές περιπτώσεις, είναι σημαντικό να χρησιμοποιούνται σχετικές χειρονομίες για την καλύτερη μετάδοση του μηνύματός σας. Ειδικά, όταν δίνονται οδηγίες, η επιλογή αυτή καθιστά τους/τις ακροατές/τριες λιγότερο εξαρτημένους/ες από το λεκτικό μέρος της παρουσίασης. Οι χειρονομίες, πολλές φορές, μπορεί να ενισχύουν το ακουστικό ερέθισμα με την οπτική υπενθύμιση και επιτρέπουν στα άτομα να ανακαλούν ευκολότερα το μήνυμα που μεταδίδεται. Με τον τρόπο αυτό, σε κάποιες περιπτώσεις, όπως όταν τα άτομα στα οποία απευθυνόσαστε δεν

γνωρίζουν ικανοποιητικά τη γλώσσα συνομιλίας ή βρίσκονται σε μια στρεσογόνα κατάσταση, οι χειρονομίες τα βοηθούν να κατανοήσουν ή να θυμηθούν πιο εύκολα την πληροφορία που τους έχει μεταφερθεί.

Κατά τη διάρκεια μιας επικοινωνιακής κατάστασης, είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη τα μηνύματα που δίνει η γλώσσα του σώματος των άλλων, αλλά και να υπάρχει επίγνωση των σημαδιών που εκπέμπει η δική σας στάση σώματος.

Για παράδειγμα, μπορούμε να φανταστούμε έναν/μία Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια που προσπαθεί να εξηγήσει σε έναν/μία ωφελούμενο/η πού βρίσκεται σε ένα γραφείο μιας υπηρεσίας σε ένα δημόσιο κτίριο (νοσοκομείο, δικαστήριο, δημόσια υπηρεσία). Αν προσπαθήσει να του/της δείξει τη διαδρομή χωρίς να χρησιμοποιήσει τα χέρια του/της, δηλαδή, χωρίς να «δείξει τον δρόμο», μειώνονται πολύ οι πιθανότητες κατανόησης για τον/την ωφελούμενο/η, ο/η οποίος/α θα πρέπει να απομνημονεύσει τις προφορικές οδηγίες και να βασιστεί αποκλειστικά σε αυτές. Αν, αντίθετα, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρησιμοποιήσει και τα χέρια του/της, τότε ο/η ωφελούμενος/η θα έχει πληρέστερη κατανόηση των οδηγιών επειδή θα είναι δυνατόν να χρησιμοποιήσει και την οπτική του/της μνήμη, εμπλουτίζοντας την αρχική προφορική πληροφορία.

Πολιτισμικές διαφορές και μη λεκτική επικοινωνία

Η αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία απαιτεί να γνωρίζουμε στενά το στιλ επικοινωνίας που υιοθετείται από μια άλλη κουλτούρα, το οποίο, σε πολλές περιπτώσεις, μπορεί να είναι αρκετά διαφορετικό από αυτό που επικρατεί στη χώρα μας ή που υιοθετούμε εμείς προσωπικά. Οι πολιτισμικές ομάδες και τα άτομα επικοινωνούν με ποικίλες μορφές επικοινωνίας, οι οποίες δεν είναι ανώτερες ή κατώτερες από κάποιες άλλες. Είναι απλώς **διαφορετικές**.

Όσο περισσότερο αυξάνεται η γνώση και η εμπειρία του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας για τους διαφορετικούς επικοινωνιακούς τρόπους που χρησιμοποιούν τα άτομα, ανάλογα με το πολιτισμικό τους υπόβαθρο αλλά και την προσωπικότητά τους, τόσο ενισχύεται η επικοινωνιακή του/της ικανότητα στο επαγγελματικό πλαίσιο.

Ένα από τα πιο σημαντικά πολιτισμικά χαρακτηριστικά είναι η επαφή (**εγγύτητα**). Η εγγύτητα αναφέρεται σε δραστηριότητες ή ενέργειες που σηματοδοτούν την επιθυμία να δημιουργηθεί μια στενότερη επαφή με ένα άλλο άτομο, όπως είναι οι εκδηλώσεις στοργής, η οπτική επαφή και η ανοιχτότητα.

Η δυνατότητα επιτυχίας στη διαπολιτισμική επικοινωνία μπορεί να ενισχυθεί με την κατάλληλη εκπαίδευση, η οποία να στοχεύει στην ανάπτυξη ορισμένων δεξιοτήτων, όπως είναι η διατήρηση της κατάλληλης οπτικής επαφής, της κατάλληλης απόστασης, η προσεκτική και όχι μόνο παθητική ακρόαση, η θετική διάθεση απέναντι στον/στη συνομιλητή/τρια.

4.1.4 | Εμπόδια στην επικοινωνία

Μερικές φορές, επικρατεί η εντύπωση ότι η επικοινωνία είναι μια απλή διαδικασία. Χρειάζεται, ωστόσο, να λαμβάνεται υπόψη ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ της ομιλίας και της αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Μια αποτελεσματική επικοινωνία συνεπάγεται τη δημιουργία μιας κατάλληλης συνθήκης αλληλεπίδρασης, όπου γίνονται κατανοητοί οι συλλογισμοί σας, δημιουργώντας ένα περιβάλλον αποδοχής και κατανόησης με τον/τη συνομιλητή/τριά σας. Ωστόσο, στην πράξη, πολλές φορές μέσω της ομιλίας ασυνείδητα υψώνονται εμπόδια που περιορίζουν την ικανότητά σας να επικοινωνείτε.

Σχηματικά, θα λέγαμε ότι υπάρχουν διαφορετικά είδη εμποδίων στην επικοινωνία. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα εξής: φυσικά εμπόδια, αντιληπτικοί φραγμοί, συναισθηματικά εμπόδια, πολιτισμικά, γλωσσικά εμπόδια, διαπροσωπικοί φραγμοί, εμπόδια λόγω κοινωνικού φύλου.

Για την ομαλή επικοινωνία του/της κάθε επαγγελματία, χρειάζεται να δίνεται, κάθε φορά, ιδιαίτερη προσοχή στους εξής ιδιαίτερα καθοριστικούς παράγοντες στις επαφές με τους/τις ωφελούμενούς/ές σας:

- Ενσυναίσθηση ή «συμπόνια» για το άλλο άτομο.
- Αμεσότητα και απλότητα στην έκφραση των συναισθημάτων και των ιδεών.
- Ευγένεια, καλοσύνη και σεβασμός των άλλων και των απόψεών τους.
- Ανοιχτότητα στην έκφραση αλλά και στην αποδοχή συναισθημάτων. Η έκφραση των δικών σας συναισθημάτων με την προσδοκία ότι ο/η άλλος/η θα κρατήσει την ίδια στάση, εντός φυσικά των επαγγελματικών ορίων, είναι πολλές φορές σημαντική.
- Αξιοπιστία, δείχνοντας σεβασμό στους κανόνες της διαπροσωπικής επικοινωνίας.

Στη συνέχεια, θα αναφερθούμε σε συνήθη εμπόδια που δεν επιτρέπουν στον/στη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια να έχει ακριβή αντίληψη μιας επικοινωνιακής κατάστασης.

- **Στερεότυπα και γενίκευση**: Χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή στις προκαταλήψεις για συγκεκριμένα πρόσωπα ή καταστάσεις. Συχνά, υπάρχει η τάση ο/η καθένας/καθεμιά να βλέπει αυτό που θέλει να δει μέσα από τον προσωπικό του/της φακό, κατασκευάζοντας μια εντύπωση από μια περιορισμένη ποσότητα πληροφοριών ή από μια εμπειρία και υποθέτοντας ότι η εντύπωση αυτή είναι συνολικά αντιπροσωπευτική για ένα άτομο, για πολλά άτομα ή για μια κατάσταση.

  Οι εικασίες και τα στερεότυπα μπορούν να επηρεάσουν εξίσου τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια που παρέχει υποστήριξη, τον/τη συνομιλητή/τρια και την ίδια τη σχέση τους. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

– Μπορεί ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να αγνοήσει κρίσιμες πληροφορίες επειδή δεν ταιριάζουν με την ερμηνεία του/της για την ιστορία του ατόμου.

– Μπορεί ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να παρεξηγήσει μια δήλωση ή να ερμηνεύσει λανθασμένα μια κατάσταση επειδή υποθέτει ότι το άλλο άτομο αντιλαμβάνεται τα πράγματα με τον ίδιο τρόπο όπως αυτός/ή.

– Μπορεί ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να γίνει άθελά του/της προσβλητικός/ή και να βλάψει την εμπιστοσύνη που του/της έχει δείξει το άλλο άτομο.

Για παράδειγμα, γνωρίζουμε ότι πολλοί/ές ασυνόδευτοι/ες ανήλικοι/ες προέρχονται από κοινωνίες και πολιτισμικά περιβάλλοντα όπου οι έννοιες «παιδί» και «παιδικότητα» δεν έχουν το ίδιο περιεχόμενο με αυτό που τους αποδίδουν οι δυτικές κοινωνίες. Για αυτούς/ές τους/τις ασυνόδευτους/ες ανηλίκους/ες, ένας/μία έφηβος/η δεκαέξι ετών μπορεί να θεωρείται ικανός/ή να εργάζεται χωρίς κανέναν περιορισμό, να παίρνει αποφάσεις για τη ζωή του/της χωρίς να απαιτείται άδεια από κανέναν/καμία ή να είναι ικανός/ή να δημιουργήσει τη δική του/της εργασία. Στο συγκεκριμένο παράδειγμα, είναι σημαντικό να υπάρξει αμοιβαία κατανόηση του τι σημαίνει να είναι κανείς έφηβος/η τόσο από την οπτική του/της ωφελούμενου/ης όσο και από την οπτική των νόμων και των κανόνων που ρυθμίζουν την κοινωνική ζωή στη χώρα υποδοχής. Αν, αντίθετα, η κάθε πλευρά παραμείνει στη στερεοτυπική της αντίληψη και στη δική της, αποκλειστικά, κοινωνική εμπειρία, είναι πιθανόν να προκύψουν παρεξηγήσεις, οι οποίες θα δυσκολέψουν την επικοινωνία και τη δράση και των δύο πλευρών: εκεί που η μια πλευρά θα θεωρεί ότι στερείται την ελευθερία της αδικαιολόγητα, η άλλη πλευρά θα θεωρεί ότι προστατεύει ένα θύμα συστηματικής παραμέλησης. Αν δεν υπάρξει αμοιβαία κατανόηση και παροχή εξηγήσεων, κάθε συνεργασία θα είναι πρακτικά αδύνατη.

- **Αφιέρωση λίγου σχετικά χρόνου, βιασύνη**: Το να κάνει ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια υποθέσεις και να αγνοεί λεπτομέρειες ή συγκεκριμένες περιστάσεις μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένη αντίληψη της κατάστασης. Όταν αποτυγχάνει να αναζητήσει σε βάθος τις αιτίες ή τις περιστάσεις, χάνονται σημαντικές λεπτομέρειες και δεν λαμβάνεται υπόψη η πολυπλοκότητα της κατάστασης.

  Για παράδειγμα, σε καταστάσεις μαζικών αφίξεων προσφύγων στα νησιά το 2016, είχε παρατηρηθεί ορισμένες φορές, το φαινόμενο, λόγω του περιορισμένου χρόνου που είχαν οι επαγγελματίες υποδοχής στη διάθεσή τους, κατά τη συμπλήρωση των στοιχείων τους για καταγραφή, να μη ρωτιούνται πάντα οι γυ-

ναίκες που είχαν παιδιά αν είναι παντρεμένες, και να συμπληρώνεται το πεδίο «οικογενειακή κατάσταση» ως έγγαμη, ενώ κάποιες γυναίκες δεν ήταν και δεν το δήλωσαν. Ο/Η χειριστής/τρια υπέθεσε ότι για να έχουν παιδιά θα είναι παντρεμένες και το συμπλήρωσε κατ' αυτόν τον τρόπο.

- **Λανθασμένη εστίαση**: Πολλοί άνθρωποι, συχνά, συνηθίζουν να εστιάζουν στις αρνητικές πτυχές μιας συζήτησης ή μιας κατάστασης. Ακόμα κι αν αναγνωρίζουν τις θετικές της διαστάσεις, πολλές φορές δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα στα αρνητικά, επιτρέποντας σε ένα αρνητικό σχόλιο να επισκιάσει πολλά θετικά.

- **Υποθέσεις και ερμηνείες**: Είναι δεδομένο ότι δεν θα καταλήξουν όλοι/ες στα ίδια συμπεράσματα από μια συγκεκριμένη κατάσταση ή από ένα σύνολο πληροφοριών. Επειδή ο/η καθένας/καθεμία ερμηνεύει τα πράγματα με διαφορετικό τρόπο, είναι σημαντικό να φροντίζει να ελέγχει και να επιβεβαιώνει τις ερμηνείες των άλλων ανθρώπων και, ταυτόχρονα, να είναι όσο το δυνατόν πιο ξεκάθαρος/η για τις δικές του/της.

- **Ύπαρξη αντιφατικών ενδείξεων**: Οι άνθρωποι, ως ομιλητές/τριες και ως ακροατές/τριες, στέλνουν συνεχώς διάφορα μηνύματα και ταυτόχρονα λαμβάνουν αντίστοιχα από άλλους ανθρώπους. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να προσπαθεί να είναι συνεπής όσον αφορά τις λεκτικές του/της ενδείξεις και τη γλώσσα του σώματός του/της. Να αποφεύγει να λέει κάτι συγκεκριμένο και, ταυτόχρονα, να εκφράζει κάτι άλλο μέσω της γλώσσας του σώματός του/της, καθώς η μη λεκτική επικοινωνία του/της σχετίζεται με τον προφορικό του/της λόγο.

Μερικές χρήσιμες συμβουλές

Ορισμένες στρατηγικές που μπορούν, ενδεχομένως, να βοηθήσουν τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες στο να αποκτήσουν ακριβέστερη αντίληψη για το τι πραγματικά συμβαίνει στην επικοινωνία τους με τους/τις μετανάστες/τριες και πρόσφυγες είναι οι παρακάτω:

- Εστιάζουν στους/στις συνομιλητές/τριές τους. Αναπτύσσοντας την ικανότητά τους να εστιάζουν στους/στις άλλους/ες και να τους/τις κατανοούν καλύτερα, μπορεί να συγκεντρώνουν πληροφορίες για αυτούς/ές, ακούγοντας ενεργά αλλά και χρησιμοποιώντας τη φαντασία τους, «μπαίνοντας στα παπούτσια τους», συναισθανόμενοι/ες πώς θα ένιωθαν αν βρίσκονταν στην κατάστασή τους.

- Προσπαθούν, όσο το δυνατόν πιο συχνά, να αναλύουν τις πεποιθήσεις τους, όπως επίσης και να τις αμφισβητούν. Πολύ βοηθητικό είναι να σκέφτονται πώς αυτές σχηματίζονται κι από τι επηρεάζονται.



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

4

- Ελέγχουν τακτικά με τους/τις συνομιλητές/τριές τους τις υποθέσεις που κάνουν ώστε να γνωρίζουν σε ποιες παραδοχές προβαίνουν. Ζητάνε από τους/τις συνομιλητές/τριές τους πρόσθετες πληροφορίες ή τυχόν παρατηρήσεις.

- Εξίσου βοηθητικό είναι να επιδιώκουν να ενισχύσουν την επίγνωσή τους για τα αντιληπτικά εμπόδια, παρατηρώντας τι συμβαίνει στις καθημερινές τους συνομιλίες. Παράλληλα, επιδιώκουν μια ειλικρινή, εποικοδομητική ανατροφοδότηση από τους/τις γύρω τους, με στόχο να ενισχύσουν την αυτογνωσία τους και να βελτιώσουν την ποιότητα της εργασίας τους.

Αντίστοιχα, *στρατηγικές* που μπορούν να βοηθήσουν τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες στην αποτελεσματική λεκτική επικοινωνία τους είναι οι ακόλουθες:

- Χρειάζεται να εστιάζουν στο θέμα, όχι στο άτομο. Ακόμη, να προσπαθούν να μην παίρνουν τα πάντα προσωπικά, αλλά, παράλληλα, να εκφράζουν και τις δικές τους ανάγκες στο πλαίσιο της δουλειάς. Στόχος τους θα πρέπει να είναι, όσο τους αναλογεί, να λύνουν ενδεχόμενα προβλήματα αντί να προσπαθούν να ελέγξουν τους/τις άλλους/ες.

- Φροντίζουν να απαντούν σε κάθε ερώτηση ή σχόλιο, καθώς η αγνόηση ή η μη απάντηση κάποιων από αυτά υπονομεύει άμεσα την αποτελεσματική επικοινωνία.

- Δεν είναι χειριστικοί/ές, αλλά φέρονται με ειλικρίνεια και ανοιχτότητα. Είναι ειλικρινείς με τον εαυτό τους και με τους/τις άλλους/ες και ενεργούν υπεύθυνα για τους/τις γύρω τους.

- Χρησιμοποιούν επιβεβαιωτικές απαντήσεις, κάνουν ερωτήσεις και παρέχουν θετικά σχόλια όταν μπορούν.

- Είναι σημαντικό να είναι ευέλικτοι/ες και ανοιχτοί/ές σε άλλες απόψεις.

- Φέρονται στους/στις συνομιλητές/τριές τους ως ίσοι/ες και όχι ως ανώτεροι/ες, ακόμα και όταν βρίσκονται σε θέση εξουσίας.

- Με αυτοπεποίθηση και σταθερότητα, όσον αφορά τα δικαιώματα και τις ανάγκες τους, βοηθούν στην καλλιέργεια ενός γενικού πλαισίου ασφάλειας. Η υποτίμηση του εαυτού τους μπορεί να ενθαρρύνει τους/τις άλλους/ες να τους/τις υποτιμήσουν επίσης.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Προσπαθήστε να θυμηθείτε από την επαγγελματική σας εμπειρία μια κατάσταση επικοινωνίας που δεν πήγε και τόσο καλά. Εστιάστε στις συνθήκες που σας δυσκόλεψαν και στα λάθη που κάνατε. Στη συνέχεια, εντοπίστε ποια ή ποιες στρατηγικές, από αυτές που αναφέρονται παραπάνω, θα σας είχαν βοηθήσει έτσι ώστε η επικοινωνία να ήταν πιο αποτελεσματική.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 4.2

Αρχές και δεξιότητες διαπολιτισμικής επικοινωνίας

4.2.1 | Αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας

Σε μια επικοινωνιακή κατάσταση μπορεί να προκύψουν διάφορες προκλήσεις. Αυτές, συνήθως, είναι περισσότερες όταν οι συνομιλητές/τριες ανήκουν σε διαφορετικούς πολιτισμούς, υιοθετούν διαφορετικές αξίες και διαφορετικά στιλ επικοινωνίας, λεκτικής και μη. Οι πολιτισμικές διαφορές και παρανοήσεις είναι μία από τις σημαντικές αιτίες της μη αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Η αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμων που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα βοηθά τους/τις συνομιλητές/τριες να αποκτήσουν μεγαλύτερη επίγνωση των τρόπων και των εργαλείων επικοινωνίας τους, όπως είναι ο τόνος, οι χρωματισμοί, οι επιλογές των λέξεων και οι χειρονομίες που χρησιμοποιούν όταν ομιλούν.

Ο πλούτος και η πολυμορφία των πολιτισμών συνεπάγονται διαφορετικές συμπεριφορές, από τις οποίες κάποιες θεωρούνται αποδεκτές και κάποιες άλλες μη αποδεκτές στα διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, χρειάζεται οπωσδήποτε να γνωρίζουμε τι είναι ταμπού και τι είναι αποδεκτό σε κάθε πολιτισμό.

Το τι προσλαμβάνεται ως κανονικό ή σωστό και λάθος στους άλλους πολιτισμούς μπορεί να είναι διαφορετικό από τη δική μας θεώρηση. Είναι γεγονός ότι οι αρχές, η κοσμοθεωρία ή οι αξίες των διαφορετικών πολιτισμικά ομάδων επηρεάζουν τα πρότυπα επικοινωνίας τους.

Για παράδειγμα, μπορούμε να φανταστούμε την περίπτωση μιας γυναίκας που έχει μόλις γεννήσει και ο/η νοσηλευτής/τρια την επισκέπτεται στον θάλαμό της προκειμένου να της δώσει οδηγίες για τον θηλασμό, ενώ ο πατέρας του παιδιού είναι παρών. Υπάρχουν κοινωνίες όπου ο θηλασμός αποτελεί διαδικασία από την οποία οι άρρενες γονείς αποκλείονται να συμμετέχουν, ακόμα και ως απλοί θεατές. Η επιλογή εκείνης της στιγμής, προκειμένου να ενημερωθεί η νέα μητέρα για τον θηλασμό, μπορεί να την αποτρέψει από το να κάνει όσες ερωτήσεις επιθυμεί επειδή μπορεί να μη θέλει να εκτεθεί η ίδια σε αισθήματα ντροπής που προκαλούνται από τις δικές της πολιτισμικές αναπαραστάσεις για τον θηλασμό. Σε αυτή την περίπτωση, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια θα μπορούσε να παρέμβει έγκαιρα, συνεργαζόμενος/η με τον/τη νοσηλευτή/τρια, προκειμένου η ενημέρωση να γίνει υπό συνθήκες που να κάνουν τη νέα μητέρα να νιώθει άνετα και να μπορεί να διατυπώσει όλες τις ερωτήσεις της, χωρίς να έχει αισθήματα ντροπής.

Η άποψη και τα στερεότυπα για τους ανθρώπους επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούν μεταξύ τους. Πολλές φορές, οι διαπολιτισμικοί/ές μεσολαβητές/τριες μπορεί να συναντούν στις συνομιλίες τους το λεγόμενο «μπούμερανγκ». Αν αντιδρούν με βάση δικές τους παραδοχές και εικασίες, οι οποίες δεν οδηγούν απαραίτητα σε σωστό συμπέρασμα, και αν δεν φροντίσουν να κατανοήσουν επαρκώς το τι πραγματικά συμβαίνει στον/στη συνομιλητή/τριά τους, η αντίδραση των άλλων στη συμπεριφορά τους μπορεί να είναι αντίθετη από αυτή που περιμένουν.

Συνοψίζοντας, πρακτικά, όταν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες επικοινωνούν με άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο από το δικό τους, χρειάζεται να μιλάνε με **απλό** και **ξεκάθαρο** τρόπο, να αποφεύγουν να χρησιμοποιούν σύνθετη γλώσσα, αργκό ή ιδιωματισμούς και να ακούν όσο πιο προσεκτικά και ενεργητικά γίνεται. Εάν έχουν αμφιβολίες, ζητάνε πάντα επιβεβαίωση για να δουν αν κατανόησαν σωστά. Επιπλέον, είναι σημαντικό να έχουν επίγνωση ότι ο τονισμός και ο χρωματισμός που θα χρησιμοποιήσουν μπορεί να αλλάξουν σημαντικά το νόημα όσων λένε. Δείχνουν, πάντα, τον σεβασμό τους σε πολιτισμικές ιδιαιτερότητες και σε διαφορετικά στιλ (μορφές) επικοινωνίας, παρατηρούν καλά τη γλώσσα του σώματος και προσπαθούν να καταλάβουν πώς αυτή, ενδεχομένως, να διαφέρει μεταξύ των πολιτισμών. Τέλος, προσπαθούν να δουν τον πολιτισμό τους μέσα από τα μάτια των άλλων.

4.2.2 | Ανάπτυξη στάσεων και συμπεριφορών ενσυναίσθησης

Η έννοια της ενσυναίσθησης (empathy) είναι σημαντική στην πρακτική της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, καθώς μπορεί να συμβάλει στη διαμόρφωση αποτελεσματικών αλληλεπιδράσεων μεταξύ των συνομιλητών/τριών.

Η ενσυναίσθηση αποτελεί μια θεμελιώδη «ανθρώπινη δεξιότητα» (Goleman, 2011), καθώς η δυνατότητα να συναισθανόμαστε τους/τις άλλους/ες αποτελεί προϋπόθεση για ουσιαστικές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και για την ανάπτυξη κοινωνικών δεσμών. Αποτελεί βασικό εργαλείο για τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες προκειμένου να λειτουργούν με αποτελεσματικότητα στον ρόλο τους, ενώ χαρακτηρίζεται από συναίσθηση, συμμετοχή και ενεργητική ακρόαση (Μπρούζος, 2009).

Στην προσπάθειά μας να ορίσουμε την ενσυναίσθηση, θα λέγαμε ότι είναι η ικανότητα να αντιλαμβανόμαστε τα συναισθήματα και τις ανάγκες των άλλων ανθρώπων και να συμπεριφερόμαστε ανάλογα (Goleman, 2011). Ο όρος, πολλές φορές, χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις προσπάθειες ενός ατόμου να κατανοήσει τον κόσμο του/της άλλου/ης, συνεκτιμώντας τα συναισθήματα, τα βιώματά του/της, τα προβλήματα και τις δυσκολίες που πιθανόν έχει αντιμετωπίσει, χωρίς αναγκαστικά να ταυτίζεται με αυτά.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Mimi Thian

4

Οι δεξιότητες που βοηθούν έναν/μία Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια να δείξει ενσυναίσθηση στην πράξη είναι η ενεργητική ακρόαση, η αναγνώριση των σκέψεων, των συναισθημάτων, των στάσεων και των κινήτρων των άλλων, η δυνατότητα αντίληψης των καταστάσεων που συζητιούνται, μέσα από περισσότερες της μιας οπτικές γωνίες (Deardorff, 2009).

Μια ιδιαίτερη μορφή που λαμβάνει η ενσυναίσθηση είναι αυτή που συνδέεται με την πολιτισμική ετερότητα, δηλαδή, όταν συνδέεται με άτομα με προσφυγικό ή μεταναστευτικό υπόβαθρο. Σε τέτοιες περιπτώσεις θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε τον όρο «διαπολιτισμική ενσυναίσθηση», αναφερόμενοι/ες στην ικανότητα να κατανοούμε τα άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο και να επικοινωνούμε με αυτά. Πρόκειται για την ικανότητα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας να αντιλαμβάνεται και να λαμβάνει υπόψη του/της στην πράξη τον τρόπο με τον οποίο ο/η συνομιλητής/τρια, με βάση την πολιτισμική του/της ταυτότητα, κατανοεί και ερμηνεύει τον κόσμο και τους συνανθρώπους του/της. Η διαπολιτισμική επικοινωνία είναι αποτελεσματική όταν ικανοποιείται η προϋπόθεση της διαπολιτισμικής ενσυναίσθησης. Η δεξιότητα αυτή απαιτεί συναισθηματικά από τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες να είναι σε θέση να προσλάβουν τόσο τα λεκτικά όσο και τα μη λεκτικά μηνύματα των συνομιλητών/τριών τους.

Στις περιπτώσεις ατόμων με σοβαρά και πολλαπλά τραυματικά βιώματα, είναι δυνατόν το μοίρασμα των εμπειριών τους να δημιουργεί έντονα συναισθήματα τόσο στους/στις ίδιους/ες όσο και στον/στην επαγγελματία. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να έχει επίγνωση των συναισθημάτων που αναδύονται και με απλές συμπεριφορές να βοηθά στην αποκλιμάκωση της

έντασης. Για παράδειγμα, μπορεί να επιτρέψει μία στιγμή χαλάρωσης, να δηλώσει ότι κατανοεί τις δυσκολίες που πέρασε ο/η ωφελούμενος/η, να τον/τη ρωτήσει με ποιον τρόπο ο/η ίδιος/α και οι υπόλοιποι/ες επαγγελματίες της δομής θα μπορούσαν να τον/την υποστηρίξουν. Μια ανάλογη στάση μπορεί να προκαλέσει την ανακούφιση του/της συνομιλητή/τριας, την αίσθηση ότι το άλλο πρόσωπο κατανοεί τις δυσκολίες του/της, την αίσθηση ότι δεν είναι εντελώς μόνος/η στην προσπάθεια προσαρμογής στο νέο περιβάλλον.

Η έκφραση ενσυναίσθησης δεν σχετίζεται με το συναίσθημα της λύπης ή του οίκτου, αλλά με την κατανόηση και τον σεβασμό απέναντι στο άλλο, στο διαφορετικό. Και ενώ αρχικά, πολλές φορές, μπορεί το άγνωστο να δημιουργεί φοβίες ή παρεξηγήσεις και κατ' επέκταση αρνητικές αντιδράσεις, μέσω της ενσυναίσθησης μπορεί να μετατραπεί σε κίνητρο αλλαγής και βελτίωσης των κοινωνικών μας αλληλεπιδράσεων.

4.2.3 | Πολιτισμική επάρκεια – Διαπολιτισμική ικανότητα

Η πολιτισμική επάρκεια αντιπροσωπεύει ένα σύνολο δεξιοτήτων, γνώσεων, στάσεων, συμπεριφορών και ικανοτήτων για αλληλεπίδραση και αποτελεσματική επικοινωνία με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, διαφορετικής εθνοτικής καταγωγής, θρησκείας ή και κοινωνικοοικονομικής θέσης. Πρόκειται για την ικανότητα ενός/μίας Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας να έχει πολιτισμική επίγνωση, να μπορεί να εφαρμόζει το σύνολο αυτών των δεξιοτήτων σε εντελώς διαφορετικά περιβάλλοντα και να συμπεριφέρεται με τρόπο που αναμένεται και θεωρείται κατάλληλος (Zegarac, 2007).

Η πολιτισμική επάρκεια αναφέρεται, πιο συγκεκριμένα, «σε συμπεριφορές, ήθη και έθιμα μιας ομάδας, παραδόσεις, συνήθειες, τυπικά και άτυπα υποστηρικτικά δίκτυα, τελετουργίες, διαλέκτους κ.ο.κ. Σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι σημαντική η γνώση κάποιων σημαντικών στοιχείων των διαφορετικών πολιτισμών και η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων και στάσεων κατά την παροχή υπηρεσιών, ώστε να είναι συναφείς με τις ανάγκες του/της εξυπηρετούμενου/ης» (Saldaña, 2010, σ. 7).

Αν ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια έχει γνώση σχετικά με τον πλούτο, τις ιδιαιτερότητες και την ποικιλομορφία που χαρακτηρίζουν τους ανθρώπους και μπορεί να τροποποιεί τις προσδοκίες και τις πρακτικές του/της αναλόγως. Αυτό είναι το πρώτο βήμα για την ανάπτυξη διαπολιτισμικής ικανότητας. Οι γλωσσικές δεξιότητες ενός/μιας επαγγελματία μπορεί να δρουν διευκολυντικά στην επικοινωνία – για παράδειγμα, η γνώση κάποιων γλωσσικών παραλλαγών στην προφορά, στο λεξιλόγιο και στις εκφράσεις των συνομιλητών/τριών του/της.

Ακόμα, βοηθητικά μπορεί να λειτουργήσει η γνώση κάποιων βασικών στοιχείων για τις θρησκευτικές, εθνοτικές και ιστορικές διαμάχες ή συμμαχίες άλλων λαών, άλλων πολιτισμών. Εξίσου θετικά λειτουργεί –στην πράξη, για την καλύτερη

σύνδεση/αλληλεπίδραση με τους/τις ωφελούμενους/ες αλλά και για την κατανόηση σημαντικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν– η γνώση κάποιων ιδιαίτερα σημαντικών δεδομένων της γεωγραφίας και της ιστορίας μιας συγκεκριμένης περιοχής ή χώρας, καθώς και η εξοικείωση με τις πολιτικές που ασκούνται σε τοπικό/περιφερειακό και σε διεθνές επίπεδο, αντίστοιχα.

Τέλος, η γνώση των πόρων που είναι διαθέσιμοι στην κοινότητα για τα άτομα που υποστηρίζονται (δημόσιες υπηρεσίες, μη κυβερνητικές ή εθελοντικές οργανώσεις, φορείς από επίσημα ή ανεπίσημα δίκτυα υποστήριξης) μπορεί να αποδειχθεί πολύ χρήσιμη.

Η πολιτισμική καταλληλότητα των υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για την ενίσχυση της δυνατότητας των ωφελούμενων να έχουν ουσιαστική πρόσβαση σε αυτές. Η ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτισμικά ευαίσθητων πρακτικών μπορεί να μειώσει αρκετούς φραγμούς που εμποδίζουν την αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης, διευκολύνοντας την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία, αφού εξυπηρετούν όχι μόνο την κατανόηση αλλά και την αποδοχή ανθρώπων που ανήκουν σε διαφορετικούς πολιτισμούς (Saldaña, 2010).

4.2.4 | Ψυχική ανθεκτικότητα

Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότεροι/ες μελετητές/τριες από διαφορετικά επιστημονικά πεδία δίνουν σημασία στην έννοια της ψυχικής ανθεκτικότητας. Εστιάζουν στα χαρακτηριστικά της, στους παράγοντες επικινδυνότητας που την αποδυναμώνουν, αλλά και στον εντοπισμό διεργασιών που μπορούν να λειτουργούν προστατευτικά για τα άτομα.

Σύμφωνα με τη Μόττη-Στεφανίδη, η ψυχική ανθεκτικότητα αναφέρεται στην «ικανότητα του ατόμου να λειτουργεί με επάρκεια (competence) παρά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει και οι οποίες του δημιουργούν έντονο στρες» (Μόττη-Στεφανίδη, 2005, σ. 169-190).

Η αναγκαστική μετανάστευση μπορεί να δημιουργεί δυσάρεστα συναισθήματα που συνδέονται με την απώλεια και το πένθος (θλίψη, θυμό κ.ά.), αλλά, παράλληλα, μπορεί να είναι και το πρώτο βήμα για μια καλύτερη ζωή. Η δημιουργική προσαρμογή παιδιών και εφήβων μεταναστών/τριών ή αιτούντων/ουσών άσυλο που ξεπερνούν τις αρχικές τους δυσκολίες προσαρμογής έχει περιγραφεί στη σύγχρονη βιβλιογραφία ως το «παράδοξο της μετανάστευσης» (immigrant paradox) (Μόττη-Στεφανίδη, 2005). Ως έννοια, η ψυχική ανθεκτικότητα αναφέρεται σε δυνατότητες, δεξιότητες και ικανότητες του ατόμου που το ωθούν να ζήσει τη ζωή του με επάρκεια, παρά τις αντιξοότητες και τις δυσκολίες που μπορεί να συναντήσει.

Η ύπαρξη ή η εξασφάλιση ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος που προάγει την ψυχική ανθεκτικότητα μπορεί να ενεργοποιήσει τις δυνάμεις των ανθρώπων



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

ώστε να ξεπερνούν δημιουργικά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν. Η ενίσχυση της ψυχικής ανθεκτικότητας είναι μια πλευρά της ίδιας της καθημερινής μας ζωής, αν λάβουμε υπόψη μας ότι όλοι οι άνθρωποι καλούμαστε να ξεπεράσουμε κάποια στιγμή μια αγχογόνο, πιεστική ή τραυματική κατάσταση, μια απώλεια ή κάτι απρόσμενο στη διάρκεια του βίου μας (Bernard, 1991).

Για να γίνει καλύτερα κατανοητή η έννοια της ψυχικής ανθεκτικότητας, χρειάζεται να αντιληφθούμε, να διερευνήσουμε και να λάβουμε υπόψη μας τις δύο σημαντικές της διαστάσεις:

Πρώτον, τον βαθμό έκθεσης του/της μετανάστη/τριας ή του/της πρόσφυγα σε αντίξοες συνθήκες, που ενδεχομένως να έχουν επηρεάσει αρνητικά την καθημερινή λειτουργικότητά του/της. Αυτή η διάσταση αφορά τα αντικειμενικά γεγονότα της προσωπικής ιστορίας του/της μετανάστη/τριας ή του/της πρόσφυγα, καθώς και τις συνθήκες διαβίωσής του/της τόσο στο παρελθόν όσο και στο παρόν (π.χ. συνθήκες διαβίωσης στη χώρα υποδοχής). Οι αντιξοότητες αυτές μπορεί να έχουν μεγάλη διάρκεια (π.χ. φτώχεια, χρόνιο νόσημα) ή να αφορούν μια στιγμή ή μια μικρή περίοδο (π.χ. ξαφνικός χαμός αγαπημένου προσώπου). Παρατηρείται συχνά ότι οι αντιξοότητες αυτές διαταράσσουν πολύπλευρα τη ζωή του/της. Εστιάζουμε στις αντιξοότητες όταν αυτές αποτελούν μεγάλη πρόκληση σε σχέση με την καθημερινότητά του/της και την ικανότητα να προσαρμόζεται δημιουργικά σε αυτήν (Masten & Courtis, 2000).

Δεύτερον, τους τρόπους με τους οποίους το κάθε άτομο βιώνει, εντέλει, τις συνθήκες αυτές και καταφέρνει να προσαρμοστεί –λιγότερο ή περισσότερο δημιουργικά– στις ανάγκες της καθημερινής του ζωής. Η δεύτερη διάσταση σχετίζεται,

περισσότερο, με την υποκειμενική και ενεργητική πρόσληψη και αντιμετώπιση του ατόμου ως προς αυτές τις αντιξοότητες-εμπειρίες. Εδώ, εστιάζουμε κυρίως στην προσπάθεια του κάθε ανθρώπου να αντεπεξέλθει και να ισορροπήσει στις δυσκολίες είτε κινώντας εσωτερικές διαδικασίες είτε διεκδικώντας στήριξη από εξωτερικούς προστατευτικούς παράγοντες ή πηγές στήριξης. Ακόμα και η απεύθυνση και η έκκληση για βοήθεια αποτελούν ένδειξη για τον βαθμό ψυχικής ανθεκτικότητας. Η ενεργή διεκδίκηση για καλύτερες συνθήκες ή/και η διατήρηση συναισθηματικής ισορροπίας αποτελούν σημάδια ψυχικής ανθεκτικότητας (Masten & Courtis, 2000).

Η ψυχική ανθεκτικότητα δεν αποτελεί ένα σταθερό και αμετάβλητο γνώρισμα της προσωπικότητας του ατόμου, αλλά μια διαρκή και δυναμική διαδικασία που συχνά μπορεί να μεταλλάσσεται, να αλλάζει. Επιπλέον, οι συνθήκες διαβίωσης του ατόμου, δηλαδή η ισορροπία ανάμεσα σε προστατευτικούς παράγοντες και συνθήκες επισφάλειας, επηρεάζουν βαθιά την ψυχική του ανθεκτικότητα.

Ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας είναι και σε αυτό το σημείο κομβικός καθότι είναι πιθανόν να χρειάζεται –σε κάποιες περιπτώσεις– να εστιάσει σε μια πολύπλευρη και σε βάθος επικοινωνία με τον/τη συνομιλητή/τρια κατά τη διάρκεια της παρέμβασης στον τομέα της παροχής υπηρεσιών.

Η Gail Theisen-Womersley (2021) πραγματοποίησε επιτόπια έρευνα για δώδεκα μήνες σε ένα κέντρο μη κυβερνητικής οργάνωσης στην Αθήνα που υποστηρίζει πρόσφυγες-θύματα βασανιστηρίων και μελέτησε, μεταξύ άλλων, την ψυχική ανθεκτικότητα των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών. Από τις συνεντεύξεις που έκανε, οι ίδιοι/ες οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες τονίζουν τρία βασικά θέματα/προκλήσεις που, κυρίως, αντιμετωπίζουν στην καθημερινή εργασία τους:

1 Τη **δυσκολία** τους να μεταφέρουν τα λεγόμενα των συνομιλητών/τριών τους, καθώς καλούνται να κάνουν ακριβή διερμηνεία αλλά και να ερμηνεύουν κατάλληλα αυτό που ακούν, αφού τους ζητείται να παίξουν τον ρόλο ενός πιο εμπλεκόμενου/ης αλλά και διακριτικού/ής Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας.

2 Την **πολυπλοκότητα** της διαδικασίας, καθώς οι ίδιοι/ες θέλουν από τη μια πλευρά να σταθούν στο πλευρό των προσφύγων και να συνδεθούν μαζί τους, αλλά από την άλλη πλευρά χρειάζεται να βρουν μια λεπτή ισορροπία εντός του επαγγελματικού ρόλου και των απαιτήσεων της εργασίας τους.

3 Την **πρόκληση** που αντιμετωπίζουν όταν συνεργάζονται με συναδέλφους που δεν είναι πολιτισμικά κατάλληλοι/ες ως επαγγελματίες.

Ο Ρένος Παπαδόπουλος, στο βιβλίο του *Involuntary Dislocation* («Μη εθελούσιος εκτοπισμός»), προσπαθώντας να συστηματοποιήσει τις διάφορες εννοιολογήσεις της ανθεκτικότητας, όρισε ως βασικά σημεία της τη διατήρηση αφενός βασικών δυναμικών λειτουργιών και αφετέρου της προηγούμενης ισορροπίας στη ζωή του

ατόμου, την αντοχή στην αβεβαιότητα των αλλαγών, την προσαρμογή και την ευελιξία σε νέα περιβάλλοντα (Papadopoulos, 2021).

Στην κατεύθυνση αυτή, και οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες καλούνται να είναι ευέλικτοι/ες, να προσαρμόζονται στις αλλαγές διατηρώντας την ψυχραιμία και τον επαγγελματισμό τους, να καταφέρνουν να ανακάμψουν από δύσκολες εμπειρίες και καταστάσεις που αντιμετώπισαν ή αντιμετωπίζουν, όπως ισχύει και για όλους/ες τους/τις επαγγελματίες που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών. Η σημαντική διαφορά του συγκεκριμένου επαγγέλματος είναι, ωστόσο, ότι υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να έχουν εκτεθεί στο παρελθόν σε παρόμοιες αντιξοότητες με αυτές των ατόμων που εξυπηρετούν. Το γεγονός αυτό μπορεί να αποτελεί μεγαλύτερη πρόκληση και δυσκολία και να απαιτεί περισσότερη προσπάθεια για την επίτευξη ψυχικής ανθεκτικότητας ως προς τις επαγγελματικές απαιτήσεις του εργασιακού τους περιβάλλοντος.

4.2.5 | Επαγγελματική αυτοεκτίμηση

Τέλος, μια ακόμα σημαντική έννοια που σχετίζεται με τις προηγούμενες είναι εκείνη της επαγγελματικής αυτοεκτίμησης καθώς επηρεάζει και συνδέεται οργανικά με την ψυχική ανθεκτικότητα. Η επαγγελματική αυτοεκτίμηση αναφέρεται στο νόημα που αποδίδεται στο επάγγελμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας από τον/την ίδιο/α τον/την επαγγελματία. Αναφέρεται στον βαθμό στον οποίο βιώνεται το επάγγελμα ως σημαντικό για τον εαυτό του/της και για τους/τις άλλους/ες. Συνδέεται, επίσης, με τον βαθμό στον οποίο οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες πιστεύουν ότι κάνουν το επάγγελμά τους πετυχημένα.

Η επαγγελματική αυτοεκτίμηση, φυσικά, επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τη γενική αυτοεκτίμηση που έχουν τα άτομα ως επαγγελματίες. Αξίζει, όμως, να τονιστεί ότι εξαρτάται και από παράγοντες όπως το κοινωνικό φύλο, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, τη θέση που κατέχει το άτομο στην ιεραρχία της ομάδας ή στον φορέα όπου εργάζεται, από την κοινωνική αναγνώριση του επαγγέλματος, τις εργασιακές συνθήκες κτλ. Σημαντικό ρόλο παίζει, ακόμα, η υποστήριξη του ρόλου των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών από μια ομάδα εργασίας και από τον φορέα απασχόλησης (συμμετοχή σε συναντήσεις διεπιστημονικής ομάδας, ψυχολογική εποπτεία, συμμετοχή σε εκπαιδεύσεις και καταρτίσεις), η ύπαρξη διαδικασιών ενδυνάμωσης, η δυνατότητα ή όχι συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων (Brockner, 1988).

Στην κατεύθυνση αυτή, η επαγγελματική αυτοεκτίμηση μπορεί να ενισχύεται όταν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες αισθάνονται ότι κάνουν την εργασία τους επιτυχημένα, ότι μπορούν να υποστηρίξουν έμπρακτα τους ανθρώπους που εξυπηρετούν και όταν παίρνουν θετικά σχόλια από τους/τις ίδιους/ες τους/τις ωφελούμενους/ες ή από τον/την προϊστάμενο/η και τους/τις συναδέλφους τους.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 4.3

Διαχείριση κρίσεων και ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση

4.3.1 | Η έννοια του τραύματος στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Η λέξη «**τραύμα**», με βάση την ετυμολογία της, προέρχεται από το αρχαιοελληνικό ρήμα «τιτρώσκω», που σημαίνει «πληγώνω». Σε ψυχικό επίπεδο, αναφέρεται σε ένα ψυχικό πλήγμα. Τείνουμε να συνδέσουμε κυρίως τον ψυχικό τραυματισμό με τη βίωση ακραίων ή έντονων γεγονότων κατά τα οποία μπορεί και να απειλείται η ζωή ενός ατόμου, όπως, για παράδειγμα, είναι οι φυσικές καταστροφές, οι ένοπλες συρράξεις, τα σοβαρά ατυχήματα/δυστυχήματα, κάθε είδους επιβολή βίας, κακοποίησης, βασανιστηρίων, η διάγνωση μιας σοβαρής ασθένειας. Αυτές οι καταστάσεις συνιστούν, βεβαίως, ισχυρές τραυματικές εμπειρίες, ωστόσο, το τραύμα είναι το μακροχρόνιο αποτύπωμα που μένει σε ψυχοσωματικό επίπεδο σε οποιαδήποτε περίπτωση ένα άτομο κατακλύζεται από το στρες και τον φόβο λόγω γεγονότων και καταστάσεων που δεν μπορεί να αντιμετωπίσει και να μεταβολίσει συναισθηματικά. Το τραύμα δεν αναφέρεται στα ίδια τα γεγονότα και στην έντασή τους, αλλά στους τρόπους με τους οποίους τα άτομα αντιδρούν απέναντι σε αυτά.

Κάθε άνθρωπος βιώνει κατά τη διάρκεια της ζωής του διάφορα στρεσογόνα γεγονότα που προκαλούν τις αντοχές και την ανθεκτικότητά του. Τα τραύματα είναι κάτι κοινό για όλους τους ανθρώπους. Ωστόσο, κάποια από αυτά, μπορεί να καταφέρνουμε να τα επεξεργαζόμαστε μέσα από επανορθωτικές εμπειρίες και να μην επηρεάζουν με σημαντικό τρόπο τη λειτουργικότητά μας μέσα στην καθημερινότητά μας.

Οι τραυματικές εμπειρίες που κλονίζουν ένα άτομο συναισθηματικά το επηρεάζουν και ψυχοσωματικά και, εν δυνάμει, οδηγούν σε σωματοποίηση της δυσκολίας· δηλαδή, οδηγούν, ενδεικτικά, σε πόνους και σωματικά συμπτώματα, ενοχλήσεις στον ύπνο, δυσλειτουργία στην όρεξη ή στην πέψη. Μπορεί να δημιουργήσουν αυξημένη διέγερση (ταχυκαρδία, επιτάχυνση αναπνοής), αγωνία, συναισθηματική θλίψη και φοβίες, να κάνουν τα άτομα να μη σκέφτονται καθόλου το πρόβλημα (αποφυγή της δυσκολίας) ή, αντίθετα, να το σκέφτονται συνεχώς (διανοητική υπερενασχόληση). Μπορεί να οδηγήσουν, ακόμα, είτε σε έντονη αποφυγή των ερεθισμάτων που θυμίζουν την τραυματική εμπειρία είτε και σε πιο σοβαρές καταστάσεις, όπως σε αναβίωση των γεγονότων ή σε αποκοπή από την πραγματικότητα (αποσύνδεση). Η παρατεταμένη εμφάνιση ενός συνόλου συμπτωμάτων που μπορεί να επηρεάζει σοβαρά την καθημερινότητα του ατόμου έχει συνδεθεί με τη λεγόμενη «διαταραχή μετατραυματικού στρες» ή, ακόμα, με την αγχώδη διαταραχή ή και με μορφές κατάθλιψης.

Η συνθήκη της προσφυγιάς και της αναγκαστικής μετανάστευσης είναι ένας βίαιος κλονισμός και μία ρήξη στη ζωή του ατόμου. Η βίωση φυσικών καταστροφών, εμπόλεμης κατάστασης, κάθε είδους βίας, βασανιστηρίων και φόνων, καθώς και οποιασδήποτε συνθήκης απειλής για τη σωματική και ψυχική υγεία του ατόμου, διαρρηγνύουν όχι μόνο την καθημερινότητα αλλά και, εν δυνάμει, την ίδια την ψυχική δομή του. Επιπλέον, η διαφυγή από ανάλογες συνθήκες, η αβεβαιότητα και η επικινδυνότητα των ταξιδιών σε αναζήτηση ασφάλειας, η αβεβαιότητα των νέων μεταβατικών συνθηκών ζωής με περιορισμένους πόρους, οι δυσκολίες προσαρμογής και ένταξης στο νέο περιβάλλον, το πένθος από την απώλεια σπιτιού, πατρίδας, αγαπημένων προσώπων συμβάλλουν στο καθημερινό άγχος του ατόμου και μπορούν να επιδεινώσουν τα ψυχικά τραύματα που, ενδεχομένως, ήδη φέρει.

Στην καθημερινότητα της εργασίας τους, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες καλούνται να επικοινωνήσουν με άτομα που έχουν βιώσει τραυματικά γεγονότα και επώδυνες εμπειρίες. Τα άτομα αυτά έχουν ζήσει ή εξακολουθούν να ζουν καταστάσεις που τις βιώνουν ως επικίνδυνες, βίαιες και απειλητικές για τη σωματική αλλά και την ψυχική ασφάλειά τους, γεγονός που προσδίδει άγχος και στρες, μπορεί να επηρεάζει αρνητικά την αυτοεκτίμησή τους, τη σχέση τους με τους άλλους ανθρώπους, την αντίληψή τους για τη ζωή, τον κόσμο και το μέλλον τους. Ωστόσο, το κάθε άτομο αντιδρά διαφορετικά και μπορεί σταδιακά να επεξεργάζεται με τρόπους ποικίλους και δημιουργικούς τις διαφορετικές εμπειρίες του. Η εργασία με ευάλωτα άτομα που χρήζουν διαπολιτισμικής μεσολάβησης και, ειδικά, η υποστήριξη ατόμων με προσφυγικό προφίλ που έχουν βιώσει την τραυματική εμπειρία της αναγκαστικής μετανάστευσης χρειάζεται να πραγματοποιούνται προσεκτικά χωρίς τα συγκεκριμένα άτομα να στιγματίζονται, ενώ καθιστά αναγκαία την ευαισθητοποίηση και την επίγνωση των επαγγελματιών σε σχέση με τις αντικειμενικές αλλά και τις πιθανές ψυχικές δυσκολίες τους, ειδικά όταν έρχονται αντιμέτωπα με καταστάσεις κρίσης.

4.3.2 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση για τη διαχείριση κρίσεων

Μιλώντας για διαχείριση κρίσεων, συνήθως, αναφερόμαστε στην οργανωμένη προσπάθεια του/της επαγγελματία ή των μελών μιας ομάδας ή ενός συστήματος να αποτρέψουν ή να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά μια κρίση. Είναι, συνεπώς, οι πρακτικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν με στόχο να αμβλυνθούν οι εντάσεις στον χώρο εργασίας προτού κλιμακωθούν σε κάτι πιο επιζήμιο για τους/τις ωφελούμενους/ες, για τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες ή τους/τις συναδέλφους τους. Η διαχείριση κρίσεων περιλαμβάνει οργάνωση, σχεδιασμό και υλοποίηση πρακτικών ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι πιθανοί κίνδυνοι και να αμβλυνθούν ή να επιλυθούν οι πιθανές εντάσεις (Pearson & Clair, 1998).



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό ότι ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια δεν καλείται αναγκαστικά να επιλύσει μια κρίση αλλά, ανάλογα με το περιεχόμενό της, να βοηθήσει να επιλυθεί, διαμεσολαβώντας και αποκαθιστώντας την καλή επικοινωνία μεταξύ των μερών που εμπλέκονται στο ζήτημα που ανακύπτει. Ο ρόλος του/της, όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται και στο σχετικό Επαγγελματικό Περίγραμμα, είναι «να εξασφαλίσει τη μεταξύ τους ισότιμη επικοινωνία ή/και να απομακρύνει τυχόν γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια που τη δυσχεραίνουν». Η επαρκής πληροφόρηση και η επεξήγηση των αντιλήψεων, των διαφορετικών οπτικών και πτυχών των προβλημάτων που δεν γίνονται αμοιβαία κατανοητές αποτελεί το βασικό έργο του/της. Η διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των μερών είναι δυνατόν να υποστηρίξει την καλύτερη κατανόηση των προβλημάτων και να οδηγήσει ακόμα και στην άμεση επίλυσή τους. Ωστόσο, ο άμεσος στόχος της παρέμβασης δεν είναι οπωσδήποτε η επίλυση των θεμάτων, καθώς συχνά την αρμοδιότητα για τη λήψη αποφάσεων σε σχέση με οποιοδήποτε ζήτημα προκύπτει δεν την έχει ο/η ίδιος/α αλλά μόνον ο/η κατάλληλος/η στην κάθε περίπτωση και στη συγκεκριμένη δομή επαγγελματίας.

Βεβαίως, ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας δεν παύει να είναι κρίσιμος καθώς είναι δυνατόν, με τη δική του/της στάση, να επηρεάσει σε έναν βαθμό θετικά την έκβαση της παρέμβασης. Στην κατεύθυνση αυτή, δεν υπάρχει μια γενική συνταγή επιτυχίας αφού κάθε περίπτωση είναι διαφορετική, μοναδική, αλλά και κάθε επαγγελματίας έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά, δεξιότητες και διαφορετική εμπειρία στο αντικείμενο. Συνεπώς, κάθε Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια θα πρέπει να προσαρμόσει τη στάση του/της ανάλογα με την κατάσταση, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ωφελούμενων (ηλικία, πολιτισμικό υπόβαθρο, ανάγκες κτλ.) αλλά και της δομής, στο πλαίσιο της οποίας εργάζεται.

Στην κατεύθυνση αυτή, είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη ότι:

- Σε πολλές περιπτώσεις χρειάζεται μια άμεση αντίδραση, η οποία βοηθά ώστε να μη χαθεί πολύτιμος χρόνος και η κατάσταση χειροτερέψει.

- Κρίσιμη είναι η διασφάλιση της φυσικής ασφάλειας των ωφελούμενων, του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας και των συναδέλφων του/της.

- Κρίσιμη είναι η άμεση ενημέρωση της δομής και των αρμόδιων επαγγελματιών που χρειάζεται να εμπλακούν στη διαχείριση του συγκεκριμένου θέματος.

Κατά τη διαδικασία της μεσολάβησης, είναι σημαντικό να δημιουργηθεί στους/στις ωφελούμενους/ες ένα αίσθημα ασφάλειας για το ότι ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια εστιάζει στο θέμα που προέκυψε και κάνει το καλύτερο δυνατό, καθώς είναι ο/η πλέον κατάλληλος/η για να επικοινωνήσει αποτελεσματικά το πρόβλημα.

Στην κατεύθυνση αυτή, χρειάζεται να ακούει προσεκτικά τι λέει ο/η συνομιλητής/τρια και να διερευνά όσο γίνεται καλύτερα τα γεγονότα που αναφέρονται.

Μια καλή επαγγελματική πρακτική είναι να μην ξεχνά να αντανακλά τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου που βιώνει την κρίση. Με αυτόν τον τρόπο, «νομιμοποιούνται» σε έναν βαθμό τα συναισθήματα των ωφελούμενων, ενώ δίνεται το μήνυμα ότι τα συναισθήματα και ο τρόπος κατά τον οποίο βιώνεται μια κατάσταση μπορούν να αποτελέσουν μέρος της συζήτησης (Moos & Schaefer, 1986). Ωστόσο, είναι σημαντικό να τηρεί μια σχετική ουδετερότητα, να μην παίρνει θέση για την οποιαδήποτε απόδοση ευθυνών και ούτε να καλλιεργεί ψεύτικες ελπίδες ή προσδοκίες για την προσωρινή ανακούφιση της κρίσης (Moos & Schaefer, 1986). Μπορεί να προτρέπει το άτομο, ανάλογα και με τη συγκεκριμένη κατάσταση, να εκφράσει λεκτικά τα ζητήματα που το απασχολούν. Με τον τρόπο αυτό, έμμεσα, ενθαρρύνει τους/τις ωφελούμενους/ες να κάνουν τα απαραίτητα βήματα που χρειάζονται για να ξεπεράσουν τη δυσκολία και να συμμετάσχουν σε έναν διάλογο που τους/τις αφορά και μπορεί, εν δυνάμει, να καταλήξει σε κάποιες λύσεις. Αν υπάρχει δυνατότητα υποστήριξης και παραπομπής σε άλλα δίκτυα και υπηρεσίες της κοινότητας, μπορεί να ενημερώνει για τη δυνατότητα συμμετοχής σε ένα υποστηρικτικό δίκτυο από κοινοτικούς φορείς ώστε το άτομο να νιώθει καλύτερα πλαισιωμένο.

4.3.3 | Αντιμετωπίζοντας καταστάσεις με έντονο θυμό και άγχος

Όταν ο/η επαγγελματίας καλείται να υποστηρίξει κάποιον/α που βρίσκεται σε κατάσταση κρίσης στο πλαίσιο του εργασιακού περιβάλλοντος, χρειάζεται να έχει πάντα κατά νου ότι αυτό που πρέπει να κάνει είναι να διευκολύνει τη δυνατότητα του ατόμου να επικοινωνήσει με κατανοητό τρόπο τις δυσκολίες που βιώνει.

Είναι σημαντικό ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να μην αναλαμβάνει τον ρόλο του «**σωτήρα**», του ανθρώπου, δηλαδή, που θα δώσει λύση, γιατί δεν είναι αυτός ο επαγγελματικός του/της ρόλος. Μια τέτοια στάση σε χρονικό βάθος, μάλιστα, πιθανόν παθητικοποιεί τους/τις ωφελούμενους/ες και δημιουργεί σχέσεις εξάρτησης ανάμεσά τους. Παράλληλα, αποτρέπει τους/τις αρμόδιους/ιες επαγγελματίες της δομής να αναλάβουν τη δράση και τον ρόλο που τους/τις αναλογεί και για τον οποίο είναι ειδικευμένοι/ες. Είναι σημαντικό, λοιπόν, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να ειδοποιούν σύντομα τα αρμόδια στελέχη της δομής.

Ειδικά, όσον αφορά την αντιμετώπιση του θυμού, είναι σημαντικό ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να θυμάται να μην παίρνει την εκδήλωση του θυμού προσωπικά. Το άτομο σε κρίση θυμού είναι εκνευρισμένο όχι με τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια αλλά με μια κατάσταση που το ξεπερνά. Μια προσπάθεια, για μερικά δευτερόλεπτα, αναπνοής, χαλάρωσης των μυών, των άκρων ή ακόμα και άλλων μελών του σώματός του μπορεί να τον/τη βοηθήσει να πάρει μία συναισθηματική απόσταση από τη συνθήκη έντασης που επικρατεί.

Στην περίπτωση ενός ατόμου που εκφράζει έντονο θυμό και τείνει να γίνει βίαιο, χρειάζεται, αρχικά, να διασφαλιστεί η προστασία από τον κίνδυνο να δεχθεί επίθεση ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια ή οι συνεργάτες του/της. Ακόμα κι αν ο/η επαγγελματίας είναι σίγουρος/η ότι έχει δίκιο, δεν χρειάζεται να προσπαθήσει να δικαιωθεί ή να επιχειρηματολογήσει ώστε να πείσει τον/την ωφελούμενο/η. Μία πολύ αμυντική στάση μπορεί να εκνευρίσει ακόμα περισσότερο το θυμωμένο άτομο και να αυξήσει την ένταση με την οποία εκφράζεται. Αντιθέτως, είναι σημαντικό να αναλογιστεί ότι ο άνθρωπος που έχει απέναντί του/της είναι θυμωμένος για κάποιον λόγο, και να κάνει μια προσπάθεια να ανταποκριθεί σε αυτό που λέει ή ζητάει, παρά τον τρόπο που εκφράζεται. Χρειάζεται, δηλαδή, να προσπαθήσει να κατανοήσει τι βασανίζει το θυμωμένο άτομο και να το βοηθήσει να το εκφράσει λεκτικά με τρόπο κατανοητό.

Σε ανάλογα απαιτητικές καταστάσεις της εργασιακής καθημερινότητας, που υπερβαίνουν την ικανότητα του/της επαγγελματία να ανταποκριθεί ομαλά, είναι φυσιολογικό να νιώθει άγχος. Έχει σημασία να μπορεί να διακρίνει και, σε έναν ικανοποιητικό βαθμό, να μπορεί να διαχειριστεί και τη δική του/της ένταση. Δεν είναι καθόλου αποτελεσματικό να κάνει υποδείξεις στους/στις συνομιλητές/τριές του/της για το πώς θα ελέγξουν το άγχος τους όταν ο/η ίδιος/α κατακλύζεται από άγχος.

Στην κατεύθυνση αυτή, χρειάζεται να έχει μια στοιχειώδη επίγνωση των μηνυμάτων που στέλνει η δική του/της στάση σώματος. Ενδεικτικά, αναφέρουμε ότι έχει σημασία η φυσική απόσταση που κρατά, η στάση και οι χειρονομίες του/της να μη στέλνουν μηνύματα απειλής και έντασης και, όσο το δυνατόν, να κάνει ήρεμες και σταθερές κινήσεις. Χρειάζεται να αποφεύγει, επίσης, τη σωματική επαφή με θυμωμένα άτομα. Είναι βοηθητικό να μιλά όσο πιο φυσικά γίνεται, να μην υψώνει τον τόνο της φωνής του/της, να μην είναι η βλεμματική του/της επαφή έντονη αλλά ούτε και να χαμηλώνει το βλέμμα. Η ήρεμη συμπεριφορά και ο ήρεμος τόνος μπορεί

να μεταφερθούν στο άτομο σε κρίση. Σε καμία περίπτωση δεν βοηθά να λέει στο άλλο άτομο «Ηρέμησε», καθώς η στάση αυτή ερμηνεύεται, συνήθως, από τους/τις ωφελούμενους/ες ως αδυναμία κατανόησης των λόγων που τους/τις αναστάτωσαν.

Σε ανάλογες καταστάσεις, είναι σημαντικό να θυμάται ότι δικός του/της στόχος δεν είναι η επίλυση του προβλήματος αλλά η **αποφυγή** της ενίσχυσης της έντασης με τη δική του/της συμπεριφορά και, κυρίως, η **διαμεσολάβηση** στην επικοινωνία των εμπλεκόμενων μερών.

Τέλος, είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί ότι σημαντική βοήθεια στην αντιμετώπιση ανάλογων καταστάσεων μπορεί να προσφέρει η φροντίδα του εαυτού, της σωματικής και της ψυχικής υγείας των ίδιων των επαγγελματιών. Η επαρκής ξεκούραση, η άσκηση, η καλή διατροφή, οι δημιουργικές δραστηριότητες, οι διαπροσωπικές σχέσεις τρέφουν το άτομο τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά και του επιτρέπουν να αντιμετωπίζει αποτελεσματικότερα και με την απαραίτητη απόσταση, αλλά και ενσυναίσθηση, τις εντάσεις και το στρες από το εργασιακό περιβάλλον.

4.3.4 | Ψυχολογικές επιπτώσεις της φύσης της εργασίας (Burn out – Self-care)

Άγχος και εργασιακή εξουθένωση (burn out) στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Το άγχος και η εργασιακή εξουθένωση ταλαιπωρούν συχνά τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες και, ιδιαίτερα, όσους/ες δεν έχουν εκπαιδευτεί στη διαχείριση των παραγόντων που μπορεί να προκαλέσουν άγχος. Το υλικό της συγκεκριμένης υποενότητας σκοπεύει να δώσει έμφαση στο πώς θα μπορέσουμε να αποκτήσουμε γνώση και ικανότητες για να προλάβουμε την εργασιακή εξουθένωση. Οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες χρειάζεται να κατανοούν τους πιο συχνούς στρεσογόνους παράγοντες ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τα σημάδια του άγχους και της εργασιακής εξουθένωσης στον εαυτό τους και στους/στις συναδέλφους τους. Αυτό επιτρέπει την ενίσχυση της αυτογνωσίας και αποτελεσματικότερων μηχανισμών αυτοπροστασίας.

Οι πιο συνηθισμένοι στρεσογόνοι παράγοντες σχετίζονται τόσο με τη φύση των καθηκόντων (διερμηνεία και διαπολιτισμική μεσολάβηση) όσο και με το περιβάλλον της εργασίας τους (ιατρική περίθαλψη, κοινωνικές υπηρεσίες, κρατικές αρχές, εξυπηρέτηση ευάλωτων προσώπων).

Διερμηνεία

Πολλοί θεωρούν ότι η διερμηνεία είναι μια απλή δουλειά, για την οποία χρειάζεται απλώς να ξέρει κανείς/καμία καλά δύο γλώσσες. Η διερμηνεία, όμως, -όπως άλλωστε θα φανεί και στην επόμενη ενότητα- είναι μια εξαιρετικά πολύπλοκη πνευματική εργασία, η οποία συχνά μπορεί να προκαλέσει ιδιαίτερο άγχος. Αυτό μπορεί να επηρεάσει τη συγκέντρωση, τη μνήμη και την ικανότητα του/της διερμηνέα να

διαχειριστεί την, ήδη επίπονη διανοητικά, πολυπλοκότητα της μετάφρασης από μια γλώσσα σε μια άλλη.

Για παράδειγμα, ορισμένοι καταγεγραμμένοι παράγοντες που συντελούν στην ανάπτυξη του άγχους είναι:

- Μη ρεαλιστικές προσδοκίες για υψηλή απόδοση στην εργασία.
- Αντικρουόμενες απόψεις μεταξύ αυτών που δέχονται τις υπηρεσίες των διερμηνέων σε σχέση με τον ρόλο του/της διερμηνέα.
- Συναισθηματικές αντιδράσεις και πίεση χωρίς δυνατότητα διαχείρισής τους.
- Εμπλοκή σε προσωπικές ή πιο απαιτητικές και ευαίσθητες καταστάσεις.
- Πραγματικές ή εκλαμβανόμενες ανεπάρκειες των ίδιων των διερμηνέων.
- Η σημασία της ακρίβειας στη μετάφραση για τη ζωή των συνομιλητών/τριών με μεταναστευτικό-προσφυγικό υπόβαθρο.
- Έλλειψη επαγγελματικής υποστήριξης στην επαγγελματική τους ζωή.

Η διερμηνεία σε πρώτο πρόσωπο που κάνει ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να προκαλέσει αυτό που ονομάζεται **δευτερογενές τραύμα**, με συμπτώματα και αντιδράσεις που προσιδιάζουν σε διαταραχή μετατραυματικού στρες (PTSD). Ως δευτερογενές τραύμα εννοούμε τη λεγόμενη «κόπωση συμπόνιας», τη συνειδητοποίηση, δηλαδή, κατά τη διάρκεια της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, ότι οι καταστάσεις που βιώνει το άτομο μοιάζουν με αντίστοιχες που έχει περάσει και ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια.

Ιδιαίτερες δυσκολίες επικοινωνίας εντοπίζονται συχνά και στην τηλεφωνική διερμηνεία. Χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις που δεν είναι δυνατή η προσωπική συνάντηση με σκοπό τη διερμηνεία εξαιτίας διαφόρων παραγόντων, όπως, για παράδειγμα, η γεωγραφική απόσταση μεταξύ των συνομιλητών/τριών. Η τηλεφωνική διερμηνεία είναι πολύ σημαντική διαδικασία καθώς βοηθά την επικοινωνία σε έκτακτες περιπτώσεις. Ωστόσο, είναι πιθανόν να ασκεί μεγάλη ψυχολογική πίεση στον/στη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια, καθώς αυτός/ή επωμίζεται το βάρος της υποστήριξης των ατόμων μέσα από μια δύσκολη επικοινωνιακή κατάσταση.

Οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες αναφέρονται συχνά σε τεχνικές δυσκολίες (όπως είναι οι εξωτερικοί θόρυβοι, το κακό σήμα τηλεφώνου), στην έλλειψη μιας πιο προσωπικής σχέσης που προσφέρει η διά ζώσης επικοινωνία, στην ένταση των ωφελούμενων που μπορεί να οδηγεί σε ακατάπαυστη ομιλία ή σε επαναλαμβανόμενη σιωπή, στη χρήση διαφορετικών διαλέκτων ή προφοράς και, εντέλει, στις παρανοήσεις και στην αδυναμία πιστής μεταφοράς του ακριβούς νοήματος από την πλευρά του/της επαγγελματία, με τον συναισθηματικό φόρτο που ανάλογες καταστάσεις μπορεί να του/της προκαλούν.

Διαπολιτισμική μεσολάβηση

Πέρα από τη διερμηνεία, αρκετές προκλήσεις –όπως άλλωστε έχει ήδη πολυδιάστατα αναλυθεί– μπορεί να προκύψουν στη διαπολιτισμική μεσολάβηση. Μία από

τις σημαντικότερες είναι το ζήτημα της ουδετερότητας που οφείλει να τηρεί ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια. Είναι σημαντικό, σε κάθε ανάλογη περίσταση, να έχει επίγνωση της τάσης του/της για ευνοϊκότερη στάση απέναντι σε μία από τις δύο πλευρές και να εστιάζει στον ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο του/της, ο οποίος εντοπίζεται στο να μεσολαβεί με επάρκεια στην ισότιμη επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών πλευρών, έτσι όπως αυτός προκύπτει από το επάγγελμά του/της. Σημαντική, παράλληλα, είναι η προσπάθεια να τηρεί μια συναισθηματική απόσταση και από τις δύο πλευρές, εστιάζοντας στην κατανόηση των επιχειρημάτων, της συναισθηματικής κατάστασης και του πολιτισμικού τους υπόβαθρου έτσι ώστε να υποστηρίξει όσο το δυνατόν καλύτερα τη μεταξύ τους αποτελεσματική επικοινωνία.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Από την εμπειρία σας, επιλέξτε ένα σχετικό περιστατικό όπου δυσκολευτήκατε να τηρήσετε ουδέτερη στάση μεταξύ των δύο πλευρών. Αναλογιστείτε ποια ήταν η στάση σας, οι σκέψεις σας, η γλώσσα του σώματός σας, αν καταφέρατε να αξιοποιήσετε κάποιες από τις δικές σας δεξιότητες στη διαπολιτισμική επικοινωνία και, αντίστοιχα, να βοηθήσετε στην άρση εμποδίων επικοινωνίας μεταξύ και των δύο πλευρών. Ανατρέχοντας στο σύνολο των βασικών στοιχείων που έχουν αναφερθεί σε αυτήν την ενότητα, τι θα μπορούσε να σας είχε βοηθήσει να τηρήσετε μια ουδέτερη στάση για να ανταποκριθείτε καλύτερα στις απαιτήσεις του επαγγέλματός σας;

Εργασιακό περιβάλλον

Οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες εργάζονται συχνά σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, γεγονός που μπορεί να προκαλεί ιδιαίτερο άγχος. Σε οποιοδήποτε πεδίο και αν δραστηριοποιείται ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, πρέπει να έχει διαρκώς επίγνωση του ρόλου και των ιδιαίτερων απαιτήσεων της εργασίας του/της.

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια βρίσκεται διαρκώς μπροστά σε ανθρώπους ευάλωτους, που βιώνουν κακουχία και σωματικό ή ψυχικό πόνο, ενώ σε πολλές περιπτώσεις δεν έχει πραγματικό έλεγχο των διαδικασιών στις οποίες εμπλέκεται. Οι επαγγελματίες που δουλεύουν μαζί με τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια μπορεί να είναι και οι ίδιοι/ες κουρασμένοι/ες ή/και να έχουν υπερφορτωμένο πρόγραμμα.

Υπάρχουν, επίσης, παράγοντες άγχους που συνδέονται με το κάθε συγκεκριμένο πεδίο παρέμβασης. Στην ιατρική περίθαλψη οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες αντιμετωπίζουν πιεσμένους ή αναστατωμένους ασθενείς, εξαντλητικά ωράρια, δύσκολη ορολογία στις συνομιλίες τους, επώδυνες ιστορίες, απαιτητικά



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

4

ηθικά διλήμματα ή ακόμα και τον θάνατο ασθενών. Στις κοινωνικές υπηρεσίες, αντιμετωπίζουν συχνά ωφελούμενους/ες σε κρίση, πίεση χρόνου, ανεπαρκή υποστήριξη από τον φορέα ή ανεπαρκείς πόρους, αντικρουόμενους επαγγελματικούς ρόλους και μεταβαλλόμενους εξωτερικούς παράγοντες. Στην επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες, τα κέντρα φιλοξενίας, τις υπηρεσίες ασύλου κτλ., έρχονται συχνά αντιμέτωποι/ες με ανελαστικές (αυστηρές) νομοθετικές διατάξεις, απελπισμένους ανθρώπους και υπαλλήλους που βρίσκονται σε διαρκή ένταση.

Εργασιακή εξουθένωση

Η εργασιακή εξουθένωση είναι μια αντίδραση του οργανισμού στη χρόνια έκθεση σε παράγοντες άγχους στον χώρο εργασίας. Θα μπορούσαμε να την περιγράψουμε ως μια σταδιακή εξάντληση, μια κατάσταση **συναισθηματικής, σωματικής ή πνευματικής** (κούρασης) εξουθένωσης, κατά την οποία το άτομο δεν μπορεί να ανταποκριθεί στα καθημερινά του καθήκοντα. Ο όρος εμφανίστηκε για πρώτη φορά τη δεκαετία του 1970 από τον Αμερικανό ψυχολόγο Φροϊνερμπέργκερ και χρησιμοποιήθηκε για να περιγράψει τις συνέπειες του έντονου άγχους και των υψηλών προσδοκιών που είχαν οι άνθρωποι που εργάζονταν στους τομείς της φροντίδας. Σήμερα έχει γίνει ευρέως αποδεκτό ότι οποιοδήποτε άτομο στην εργασιακή του ζωή μπορεί να υποφέρει κάποια στιγμή από εργασιακή εξουθένωση.

Παρ' όλα αυτά, οι περιπτώσεις εργασιακής εξουθένωσης εξακολουθούν να εμφανίζονται πιο συχνά σε αυτά που ονομάζουμε «επαγγέλματα φροντίδας». Γιατροί, κοινωνικοί/ές λειτουργοί και εκπαιδευτικοί είναι μέσα στα δέκα επαγγέλματα υψηλού κινδύνου. Η διαδικασία σταδιακής χειροτέρευσης μπορεί να διαρκέσει

αρκετούς μήνες ή ακόμα και χρόνια πριν καταλήξει στην εξάντληση και στην εργασιακή εξουθένωση. Επιπλέον, μπορεί να αντιστραφεί ανά πάσα στιγμή πριν οδηγήσει σε ψυχικές διαταραχές σχετιζόμενες με το άγχος, όπως είναι η κατάθλιψη.

Παρά το γεγονός ότι η εργασιακή εξουθένωση είναι στις μέρες μας διαδεδομένη, δεν υπάρχει ένας ακριβής ορισμός της. Όσον αφορά τα συμπτώματα, επίσης, οι ερευνητές/τριες προσθέτουν κάθε φορά και νέα, με τον κατάλογο να αυξάνεται συνεχώς. Για τον λόγο αυτό, πολλές φορές προκαλούνται δυσκολίες στη διάγνωση καθώς μπορεί να εμφανίζονται συμπτώματα κοινά με αγχώδεις διαταραχές, με την κατάθλιψη και με άλλες χρόνιες παθήσεις (Heinemann & Torsten, 2017).

Συνηθισμένα συμπτώματα της εργασιακής εξουθένωσης είναι:

- **Συναισθηματική εξάντληση**. Τα άτομα αισθάνονται κενά, εξαντλημένα και υπερφορτωμένα, κουρασμένα και με αργές αντιδράσεις, χωρίς αρκετή ενέργεια. Σωματικά προβλήματα που μπορεί να προκύψουν είναι, για παράδειγμα, πόνοι στο στομάχι και δυσκολίες στην πέψη.

- **Αποξένωση από δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία**. Τα άτομα δυσφορούν για τη δουλειά τους και κάνουν όλο και πιο αρνητικές σκέψεις για αυτήν. Μπορεί να αναπτύξουν μία κυνική στάση απέναντι στο εργασιακό περιβάλλον και στους/στις συναδέλφους τους. Παράλληλα, μπορεί να αρχίσουν σταδιακά να απομακρύνονται συναισθηματικά και να αποξενώνονται από την εργασία τους.

- **Κακή απόδοση**. Η εργασιακή εξουθένωση κυρίως επηρεάζει καθημερινές ασχολίες στην εργασία, στο σπίτι ή στη φροντίδα των μελών της οικογένειας. Άτομα που υποφέρουν από εργασιακή εξουθένωση τείνουν να αποφεύγουν ή να αξιολογούν αρνητικά τις δραστηριότητές τους, δυσκολεύονται να συγκεντρωθούν, τείνουν να είναι απαθή και να μην είναι δημιουργικά.

Η αλληλεπίδραση του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας με το συγκεκριμένο περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται οδηγεί σε μια, περισσότερο ή λιγότερο, αποτελεσματική διαχείριση του άγχους που νιώθει από τις καθημερινές εργασίες του/της. Η προσωπικότητα, τα κίνητρα, ο τρόπος ζωής και τα ενδιαφέροντα κάθε επαγγελματία αλληλοεπιδρούν με την οργανωτική δομή του χώρου εργασίας, την ιεραρχία και τους παράγοντες άγχους που ενυπάρχουν στα ειδικότερα καθήκοντα που καλείται να εκτελέσει καθημερινά.

Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο για την αποφυγή της εργασιακής εξουθένωσης είναι η ύπαρξη ενός πλαισίου φροντίδας για το προσωπικό στον φορέα στον οποίο εργάζεται. Ένα επαρκές υποστηρικτικό σύστημα που φροντίζει τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες και τους/τις συναδέλφους τους θα πρέπει να

περιλαμβάνει την πρόσβαση και συμμετοχή τους σε τακτικές συναντήσεις επαγγελματικής ενδυνάμωσης και υποστήριξης (εποπτείες), σε εκπαιδεύσεις και καταρτίσεις ώστε να έρχονται σε επαφή και να εξοικειώνονται με νέες μεθόδους και ιδέες σχετικά με το αντικείμενό τους. Ανάλογες πρακτικές τονώνουν την ασφάλεια και την αυτοπεποίθησή τους, ενώ τους/τις βοηθούν να βελτιώνουν στην πράξη τις υπηρεσίες που παρέχουν (Κολοβός, 2021).

Τέλος, η συμμετοχή σε ομάδες προσωπικού, σε συναντήσεις διεπιστημονικής ομάδας και σε σχετικές κατά περίπτωση ομάδες εργασίας, ανάλογα με τον φορέα και το αντικείμενο όπου εργάζονται, οδηγούν πάντα σε καλύτερο συντονισμό, οργάνωση της δουλειάς, χτίσιμο καλής δυναμικής της ομάδας και αποτελεσματικής συνεργασίας. Βοηθούν τους/τις επαγγελματίες να νιώσουν ότι είναι ισότιμα μέλη, συμβάλλοντας μέσα από τον ρόλο τους σε καλύτερες παρεμβάσεις.

4.3.5 | Ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση

Η ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση είναι ένας ευρύς και σύνθετος όρος. Αν προσπαθούσαμε να τον ορίσουμε, θα λέγαμε ότι είναι μια διαδικασία ταυτόχρονα νοητική αλλά και συναισθηματική. Στόχος της είναι το άτομο να νιώθει σιγουριά και αυτοπεποίθηση, να νιώθει ικανό να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις δυσκολίες του. Να νιώθει ότι μπορεί να ξεπερνά τις συνέπειες του άγχους και του στρες, διατηρώντας τον έλεγχο της ζωής του. Με αυτόν τον τρόπο, μπορεί, εν δυνάμει, να διεκδικήσει αποτελεσματικότερα τα δικαιώματά του. Ως διαδικασία εστιάζει στις δεξιότητες, στις δυνατότητες, στα δικαιώματα και στις ικανότητες των ανθρώπων.

Παρέχοντας επαρκείς πληροφορίες και δίνοντας εξηγήσεις, μια προσέγγιση διαπολιτισμικής μεσολάβησης προσανατολισμένη στην ενδυνάμωση μπορεί να βοηθήσει έμμεσα τους ωφελούμενους/ες να ξεκαθαρίσουν καλύτερα τους στόχους και τις προτιμήσεις τους, να λάβουν συνειδητά αποφάσεις για το μέλλον τους ή την κατάσταση που αντιμετωπίζουν. Στο πλαίσιο αυτό, οι ωφελούμενοι/ες υποστηρίζονται να κατανοήσουν καλύτερα το κοινωνικό τους περιβάλλον, να σταθούν στα πόδια τους, να κάνουν τις επιλογές τους, να αποκτήσουν τον έλεγχο της ζωής τους. Παράλληλα, η προσέγγιση αυτή ενέχει και μια εκ-παιδευτική διάσταση. Οι ωφελούμενοι/ες υποστηρίζονται έμμεσα να αναπτύξουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους, να διευρύνουν τις στάσεις και τον βαθμό αυτογνωσίας που χρειάζεται για να αναλάβουν αποτελεσματική ευθύνη για τις επιλογές και τις αποφάσεις τους, βελτιώνοντας την κατάστασή τους (Feste & Anderson, 1995).

Ωστόσο, μεγάλη σημασία έχει και η ενδυνάμωση των ίδιων των επαγγελματιών καθώς αυτή επηρεάζει τη δέσμευσή τους ως εργαζομένων και μπορεί να έχει ουσιαστικό αντίκτυπο στην εργασία τους. Η ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση είναι ισχυρός προστατευτικός παράγοντας από το εργασιακό άγχος και την ενδεχόμενη εργασιακή εξουθένωση.

Η ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών επηρεάζει την καθημερινότητα της εργασίας τους καθώς δίνει μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για την ανάληψη δράσης και την αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των ωφελούμενων, ακόμα και σε έκτακτες καταστάσεις που μπορεί να αντιμετωπίζουν.

Μπορεί, ακόμα, να αυξάνει την αποτελεσματικότητα και τη δημιουργικότητα στον χώρο εργασίας. Σε ατομικό επίπεδο, όταν ένας/μία επαγγελματίας πιστεύει στις ικανότητές του/της, μπορεί να συμβάλλει με αυτοπεποίθηση στην ενίσχυση της ικανότητας των ίδιων των ωφελούμενων για εστιασμένη δράση. Στο επίπεδο του φορέα στον οποίο εργάζεται, μια ανάλογη στάση μπορεί να καλλιεργήσει τη δυναμική της ομάδας, τη συλλογική αποτελεσματικότητα, τη διατήρηση μιας σχέσης αλληλοσεβασμού τόσο ανάμεσα στους/στις εργαζομένους/ες όσο και με τους/τις ωφελούμενους/ες (Aggarwal et al., 2020). Η εμπιστοσύνη των επαγγελματιών στις δικές τους δυνάμεις είναι απαραίτητη, ιδιαίτερα για τους/τις Διαπολιτισμικούς/ες Μεσολαβητές/τριες που εργάζονται στην πρώτη γραμμή υποστήριξης ευάλωτων ατόμων και ομάδων.

4.3.6 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση σε διαφοροποιημένα περιβάλλοντα διαντίδρασης

Ανάλογα με τον τομέα απασχόλησης και δραστηριοποίησης των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών, μπορεί να διαφέρουν ως έναν βαθμό οι απαιτήσεις που απορρέουν από τον ρόλο τους ή/και οι δεξιότητες που χρειάζεται να καλλιεργηθούν για να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες των ωφελούμενων.

Ενδεικτικά, στον χώρο της υγείας, μία πολύ σημαντική διάσταση είναι η διερμηνεία για τα άτομα και τις οικογένειές τους αλλά και για τους/τις παρόχους εξωνοσοκομειακής και νοσοκομειακής περίθαλψης ή αλλιώς πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης (γιατρούς, νοσηλευτές/τριες κτλ.). Μια εξίσου σημαντική πλευρά του ρόλου του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας είναι η παρέμβαση με σκοπό την άρση των πολιτισμικών φραγμών (cultural broker) και την παροχή εξηγήσεων σχετικά με τις πολιτισμικές διαφορές, που μπορεί να εμποδίζουν την επικοινωνία με ασθενείς με μεταναστευτικό, προσφυγικό ή μειονοτικό υπόβαθρο (Kaufert & Koolage, 1984· Kaufert & Putsch, 1997).

Σε τέτοιες περιπτώσεις, χρειάζεται να λαμβάνονται υπόψη οι πολιτισμικές και κοινωνικές συνθήκες που μπορεί να επηρεάσουν την ιατρική φροντίδα, καθώς και βασικές πληροφορίες για την υγεία των ασθενών κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασής τους με τους/τις γιατρούς ή τους/τις νοσηλευτές/τριες.

Τέλος, έχει μεγάλη σημασία η ενημέρωση των ασθενών για τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος υγείας κάθε χώρας και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτό. Το ίδιο και η συνοδεία των ασθενών στις υπηρεσίες υγείας και στα νοσηλευτικά ιδρύματα.

Στον τομέα της **εκπαίδευσης**, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία ενημέρωσης για τις υπάρχουσες ευκαιρίες εκπαίδευσης και να προωθούν το δικαίωμα στην εκπαίδευση για όλους/ες, την παραπομπή και εγγραφή στο δημόσιο σχολείο ή σε δραστηριότητες μη τυπικής εκπαίδευσης για παιδιά και ενήλικες, σύμφωνα με τις ανάγκες του πληθυσμού. Αλλά και να υποστηρίζουν την υλοποίηση των ίδιων των δραστηριοτήτων και των μαθημάτων, σε συνεργασία με τους/τις αρμόδιους/ες εκπαιδευτικούς και υπό την καθοδήγησή τους. Μέσα από τον ρόλο τους μπορούν να υποστηρίξουν στην πράξη την προώθηση της ενσυναίσθησης και του σεβασμού για την εθνοτική, θρησκευτική, πολιτισμική και μαθησιακή ποικιλομορφία των μαθητών/τριών. Τέλος, παρέχοντας υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας σε συναντήσεις με τους γονείς, μπορούν να χτίζουν γέφυρες επικοινωνίας ώστε να ξεπεραστούν ενδεχόμενες πολιτισμικές διαφορές ή παρανοήσεις στη σχέση εκπαιδευτικών και γονέων.

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση σε **δομές φιλοξενίας** της Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΥΠΥΤ) περιλαμβάνει διαδικασίες για την υποστήριξη υπηκόων τρίτων χωρών που επιθυμούν να υποβάλουν αίτηση διεθνούς προστασίας και παραπέμπονται σε κλιμάκιο της Υπηρεσίας Ασύλου ή στην αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Ασύλου.

Οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες μπορούν να υποστηρίξουν τη διαδικασία καταγραφής, ταυτοποίησης (εξακρίβωση της ταυτότητας και ιθαγένειας), τον ιατρικό έλεγχο και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη, καθώς και την ενημέρωση των υπηκόων τρίτων χωρών σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ακόμα, να παρέχουν υπηρεσίες διερμηνείας στο προσωπικό των δομών φιλοξενίας και να συμβάλλουν, μέσα από τον ρόλο τους, στην ενίσχυση και διατήρηση καλών σχέσεων μεταξύ των διαμενόντων/ουσών αλλά και μεταξύ των επαγγελματιών και των διαμενόντων/ουσών.

Ένα ακόμα κομβικό πεδίο της εργασίας τους αφορά την παροχή συμβουλών στη διοίκηση και στους φορείς που δραστηριοποιούνται στις δομές ώστε οι διαδικασίες να είναι πολιτισμικά κατάλληλες για τον πληθυσμό, με στόχο και την αύξηση της πολιτισμικής επάρκειας και ευαισθητοποίησης τόσο μεταξύ του προσωπικού όσο και εντός της κοινότητας των φιλοξενούμενων της κάθε δομής.

Σε **δημόσιες υπηρεσίες** είναι πολύ σημαντικό να παρέχουν σαφείς, κατανοητές και πολιτισμικά κατάλληλες υπηρεσίες διερμηνείας και διαπολιτισμικής μεσολάβησης για τους/τις αιτούντες/ούσες άσυλο, τους/τις πρόσφυγες, τα άτομα που ανήκουν σε ομάδες με διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις και πρακτικές σε σχέση με την κυρίαρχη ομάδα και για τους/τις παρόχους υπηρεσιών, ανάλογα με τις ανάγκες. Μέσα από τον ρόλο τους καλούνται να υποστηρίξουν τους/τις ωφελούμενους/ες να εκφράσουν το αίτημά τους και να κατανοήσουν πλήρως τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται. Πολλές φορές, αν δεν εργάζονται στις ίδιες τις υπηρεσίες αλλά δουλεύουν σε φορείς του δημοσίου ή της Κοινωνίας των Πολιτών που παραπέμπουν τα άτομα σε αυτές τις υπηρεσίες, μπορεί να χρειαστεί να συνο-



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

δέψουν ευάλωτα άτομα (ή ευπαθείς ομάδες) στον πάροχο των υπηρεσιών και στη συνέχεια να τα υποστηρίξουν να επιστρέψουν στο σπίτι τους αν είναι απαραίτητο.

Στον τομέα της **παροχής νομικών υπηρεσιών**, ο ρόλος των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών μπορεί να περιλαμβάνει υποστήριξη-μεσολάβηση στις διαδικασίες ενημέρωσης/ταυτοποίησης, προκαταγραφής και υποβολής αιτήματος ασύλου αν πρόκειται για υπηκόους τρίτων χωρών. Καθώς και στα άλλα στάδια της νομικής διαδικασίας, συνέντευξη ασύλου, ενημέρωση για μετεγκατάσταση σε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οικογενειακή επανένωση, επίδοση απόφασης, προσφυγή σε δεύτερο βαθμό σε περίπτωση αρνητικής απόφασης στον πρώτο βαθμό εξέτασης του αιτήματος.

Αν εργάζονται στην Υπηρεσία Ασύλου ή σε φορείς που παρέχουν νομική βοήθεια, είναι βοηθητικό να ενημερώνονται για τις συνθήκες και εξελίξεις στις χώρες από τις οποίες προέρχονται αυτοί/ές για τους οποίους γίνεται η μεσολάβηση (π.χ. βασικές γνώσεις γεωγραφίας, για την πολιτική και διοικητική οργάνωση, για τα ήθη και έθιμα των κοινωνιών κτλ.).

Σε νομικές διερμηνείες, είναι πάντα βοηθητικό να ζητείται από τους/τις υπαλλήλους των υπηρεσιών ή τους/τις δικηγόρους να χρησιμοποιούν σύντομες και κατανοητές φράσεις για να είναι δυνατόν να τις μεταφέρουν όσο το δυνατόν πιο επιτυχημένα στους/στις συνομιλητές/τριές τους. Ζητήματα δεοντολογίας είναι καλό να εξηγούνται αναλυτικά από την αρχή της διαδικασίας· για παράδειγμα, η υποχρέωση της εχεμύθειας και του απόρρητου για όσα θα ειπωθούν κατά τη διάρκεια της μεσολάβησης.

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

- *Basic interpreter training videos – by Clarity Interpreting. Part 1 (body positioning, speaking in first person, never add, omit or substitute, handling side conversation).* (2011). Retrieved from: https://www.youtube.com/watch?v=3wg-qZjMhU4

- *Basic interpreter training videos – by Clarity Interpreting. Part 2 (clarifying, managing the session, tone, register, and style).* (2011). Retrieved from: https://www.youtube.com/watch?v=9e_nIDJV-Lk&feature=relmfu

- Γκιωνάκης, Ν. (επιμ.). (2010). *Οδηγός Επίγνωσης της Πολιτισμικής Ετερότητας. Κατανοώντας την πολιτισμική ετερότητα στην ψυχική υγεία.* Αθήνα: Κέντρο Ημέρας Βαβέλ. Διαθέσιμο στο: https://babeldc.gr/wp-content/uploads/2018/02/politismiki-eterotita.pdf

- Παπαδάτου, Δ., Τσελεπή, Ν., Βαλλίδης, Α., Χατζηθανάση, Β., Καζάκου, Μ., Δελβερίδης, Χ., Αρβανιτάκη, Δ., Παπαστυλιανού, Δ., Λαμπροπούλου, Ε., & Vahedi, Μ. (2019). *Κατευθυντήριες οδηγίες για καλές πρακτικές. Διαχείριση του στρες για εργαζόμενους που στηρίζουν ασυνόδευτους ανήλικους πρόσφυγες και μετανάστες/τριες.* Αθήνα: Μέριμνα, Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης & UNICEF. Διαθέσιμο στο: https://merimna.org.gr/wp-content/uploads/2019/07/Merimna-2019-Diaxeirisi-tou-stress-gia-ergazomenous-me-asinodeuta-paidia.pdf

- UNHCR. (1 January 2009). *Interpreting in a refugee context – self-teaching module 3.* Retrieved from: http://www.unhcr.org/4d947e2c9.pdf

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Goleman, D. (2011). *Η συναισθηματική νοημοσύνη.* Αθήνα: Πεδίο.

Κολοβός, Κ. (2021). *Ψυχοκοινωνικές διαστάσεις στη διαδικασία εντοπισμού και υποστήριξης θυμάτων εμπορίας ανθρώπων/εμπορίας ανθρώπων μέσω διαδικτύου (e-trafficking).* Πρόγραμμα Free2Link, Εκπαιδευτική ενότητα 3.
Διαθέσιμο στο: https://free2link.eu/platform/modules

Κολοβός, Κ. (2023). *Το τραύμα του εκπατρισμού ως ταυτότητα; Αφηγήσεις αιτούντων άσυλο στην Αθήνα* (Μη δημοσιευμένη διδακτορική διατριβή). Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.
Διαθέσιμο στο: http://hdl.handle.net/10442/hedi/54716

Κούρτη, Ε. (2007). *Κοινωνικοπολιτισμικό πλαίσιο της εκπαίδευσης. Η μη λεκτική επικοινωνία στο σχολείο* (Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Μουσουλμανοπαίδων, σειρά «Κλειδιά και Αντικλείδια»). Αθήνα: ΥΠΕΠΘ & Πανεπιστήμιο Αθηνών.
Διαθέσιμο στο: http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/3228/934.pdf

Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2003). Μια κριτική ματιά στην ενσυναίσθηση. *Ελληνική Ψυχολογική Εταιρία, 10*(2-3), 259-309.

Μόττη-Στεφανίδη, Φ. (2005). Ψυχικά ανθεκτικοί μετανάστες παλιννοστούντες μαθητές: προστατευτικοί παράγοντες και παράγοντες επικινδυνότητας. Στο Α. Παπαστυλιανού (επιμ.), *Διαπολιτισμικές διαδρομές. Παλιννόστηση και ψυχοκοινωνική προσαρμογή* (σ. 167-193). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μπρούζος, Α. (2009). *Ο εκπαιδευτικός ως λειτουργός συμβουλευτικής. Μια ανθρωπιστική θεώρηση της εκπαίδευσης*. Αθήνα: Gutenberg.

Παπαδάκη-Μιχαηλίδη, Ε. (1997). *Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων. Η μη λεκτική επικοινωνία στις διαπροσωπικές σχέσεις*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Παπαδόπουλος, Ρ.Κ. (επιμ.). (2019). *Ψυχοκοινωνικές διαστάσεις της προσφυγικής συνθήκης – Συνεργική προσέγγιση*. Αθήνα: Κέντρο Ημέρας Βαβέλ & Centre for Trauma, Asylum and Refugees (University of Essex). Διαθέσιμο στο: https://babeldc.gr/wp-content/uploads/2019/09/Psyxokoinonikes-diastaseis-prosfygikhs-syn8hkhs.pdf

Saldaña, D. (2010). *Πολιτισμική επάρκεια. Ένας πρακτικός οδηγός για εργαζόμενους σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας*. Αθήνα: Κέντρο Ημέρας Βαβέλ. Διαθέσιμο στο: https://babeldc.gr/wp-content/uploads/2018/02/politismiki-eparkeia.pdf

Ξενόγλωσση

Aggarwal, A., Chand, P.K., Jhamb, D., & Mittal, A. (2020). Leader-member exchange, work engagement, and psychological withdrawal behavior: The mediating role of psychological empowerment. *Frontiers in Psychology, 11* (March), 1-17.

Aldridge, D. (1996). The body, its politics, posture and poetics. *Arts in Psychotherapy, 23*(2), 105-112.

Bernard, B. (1991). *Fostering Resiliency in Kids: Protective Factors in the Family, School and Community*. San Francisco: West Ed Regional Educational Laboratory.

Bloom, K. (2009). Embodied attentiveness: recognising the language of movement. *Infant Observation, 12*(2), 175-185.

Brockner, J. (1988). *Self-esteem at Work: Research, Theory, and Practice*. Lexington: Lexington Books.

Bull, P.E. (2016). *Posture & Gesture* (Vol. 16). Amsterdam: Elsevier.

Burgoon, J.K., Manusov, V., Mineo, P., & Hale, J.L. (1985). Effects of gaze on hiring, credibility, attraction and relational message interpretation. *Journal of Nonverbal Behaviour, 9*, 133-146. https://doi.org/10.1007/BF01000735

Deardorff, D. (2009). *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Erikson, E. (1968). *Identity, Youth and Crisis*. New York: Norton.

Feste, C., & Anderson, R.M. (1995). Empowerment: From Philosophy to Practice. *Patient Education and Counseling, 26*(1-3), 139-144. http://dx.doi.org/10.1016/0738-3991(95)00730-N

Heinemann, L., & Torsten., V. (2017). Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. *SAGE Open, 7*(1). https://doi.org/10.1177/2158244017697154

Kaufert, J.M., & Koolage, W.W. (1984). Role conflict among 'culture brokers': the experience of native Canadian medical interpreters. *Social Science & Medicine, 18*(3), 283-286.

Kaufert, J.M., & Putsch, R.W.I. (1997). Communication through interpreters in healthcare: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language and power. *The Journal of Clinical Ethics, 8*(1), 71-87.

Lynch, E.W., & Hanson, M.J. (2011). *Developing Cross-Cultural Competence: A Guide for Working with Children and Their Families*. Baltimore: Paul H. Brookes Publications.

Masten, A.S., & Curtis, W.J. (2000). Integrating competence and psychopathology: Pathways toward a comprehensive science of adaptation in development. *Development and Psychopathology, 12*, 529-550.

Moos, R.H., & Schaefer, J.A. (1986). Life Transitions and Crises. In R.H. Moos (Ed.), *Coping with Life Crises: The Springer Series on Stress and Coping* (pp. 3-28). Boston: Springer.

Papadopoulos, R. (2000). A Matter of Shades: Trauma and Psychosocial Work in Kosovo. In N. Losi (Ed.), *Psychosocial and Trauma Response in War Torn Societies* (pp. 87-102). Geneva: IOM.

Papadopoulos, R.K. (2021). *Involuntary Dislocation: Home, Trauma, Resilience and Adversity Activated Development*. London & New York: Routledge.

Pearson, C., & Clair, J. (1998). Reframing Crisis Management. *Academy of Management Review, 23*(1), 59-76.

Theisen-Womersley, G. (2021). Working with Cultural Mediators. *In Trauma and Resilience Among Displaced Populations* (pp. 233-247). Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67712-1_10

Zegarac, V. (2007). A cognitive pragmatic perspective on communication and culture. In H. Kotthof & H. Spencer-Oatey (Eds.), *Handbook of Intercultural Communication* (pp. 31-53). Berlin: Mouton de Gruyter.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ

Ο **Κωνσταντίνος Κολοβός** σπούδασε κοινωνική εργασία, θέατρο και κοινωνική και πολιτισμική ανθρωπολογία. Είναι δρ κοινωνικής ανθρωπολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου και ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων από το 2011. Η διδακτορική του διατριβή έχει θέμα: «Το τραύμα του εκπατρισμού ως ταυτότητα; Αφηγήσεις αιτούντων άσυλο στην Αθήνα». Από το 2007 εργάζεται ως κοινωνικός λειτουργός, εκπαιδευτής ενηλίκων και συντονιστής προγραμμάτων σε διάφορες ΜΚΟ και στο δημόσιο, στον τομέα της υποστήριξης μεταναστών/τριών, προσφύγων και μειονοτικών ομάδων (Ψυχική Υγεία, Υποδοχή, Φιλοξενία και Ένταξη). Η δουλειά του εστιάζει στην ψυχοκοινωνική υποστήριξη, την αυτοφροντίδα, την κοινωνική συμβουλευτική, σε ζητήματα φύλου, απασχολησιμότητας και κατάρτισης για πρόσφυγες, μετανάστες/τριες και ευάλωτα άτομα. Ασχολείται με θέματα έμφυλης βίας, παιδικής προστασίας προσφύγων και μεταναστών/τριών, με την

υποστήριξη θυμάτων εμπορίας ανθρώπων και εμπορίας ανθρώπων μέσω διαδικτύου (e-trafficking), με την πρόσβαση ευάλωτων ομάδων στην υγειονομική περίθαλψη και γενικότερα με τον τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ως εκπαιδευτής έχει προσφέρει εκπαιδεύσεις σε ζητήματα παιδικής προστασίας, διαπολιτισμικής προσέγγισης και συνεργασίας με διερμηνείς και Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες, πρόληψης και αντιμετώπισης της έμφυλης βίας και φροντίδας επαγγελματιών πρώτης γραμμής στον ανθρωπιστικό τομέα, σε δημόσιους φορείς και οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

Γλώσσα και διερμηνεία

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να περιγράψει βασικές έννοιες που σχετίζονται με τη γλώσσα, σε σχέση με τη λειτουργία της στην κοινωνία και, κατ' επέκταση, στο πεδίο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Η ενότητα εστιάζει σε ζητήματα γλωσσικής ποικιλότητας, αναδεικνύοντας τους τρόπους με τους οποίους οι άνθρωποι χρησιμοποιούν τη γλώσσα σε διαφορετικές κοινωνικές περιστάσεις ή περιβάλλοντα. Εξετάζονται ζητήματα όπως η διγλωσσία, η πολυγλωσσία, οι διάλεκτοι, το ύφος, το φύλο και οι πολλαπλές ταυτότητες, καθώς και η διαπολιτισμική επικοινωνία. Η ενότητα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση των ειδών και των τεχνικών διερμηνείας και με την εστίαση στα διακριτά χαρακτηριστικά και στις τεχνικές της διαπολιτισμικής μεσολάβησης μέσα από απτά παραδείγματα στο συγκεκριμένο πεδίο.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν τους διαφορετικούς τρόπους με τους οποίους οι άνθρωποι χρησιμοποιούν τη γλώσσα σε διαφορετικές κοινωνικές περιστάσεις ή περιβάλλοντα,
- κατανοούν τα γλωσσικά φαινόμενα της διγλωσσίας, της πολυγλωσσίας και τις εκφάνσεις της ποικιλότητας της γλώσσας,
- αναγνωρίζουν τον ρόλο της γλώσσας στην κατασκευή των πολλαπλών ταυτοτήτων των ατόμων και τις πολιτισμικές διαφορές στη γλωσσική επικοινωνία,
- αποδέχονται την ισότιμη αξία όλων των γλωσσικών ποικιλιών και διαλέκτων, και να αμφισβητούν στερεότυπα και προκαταλήψεις που αναπαράγονται μέσω της γλώσσας,
- διαχειρίζονται και να διαπραγματεύονται κατάλληλα τις καταστάσεις που προκύπτουν στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής επικοινωνίας,
- κατανοούν τη σημασία της διερμηνείας και της διαπολιτισμικής μεσολάβησης,

- εφαρμόζουν κατάλληλες τεχνικές διερμηνείας και διαπολιτισμικής μεσολάβησης, και
- επιλέγουν τεχνικές και καλές πρακτικές διερμηνείας και διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

ΛΕΞΕΙΣ – ΦΡΑΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Διγλωσσία/πολυγλωσσία: Η συνύπαρξη δύο ή περισσότερων γλωσσών σε κοινωνικό και ατομικό επίπεδο.

Διάλεκτος: Η γεωγραφική γλωσσική ποικιλία που χρησιμοποιείται από ομιλητές/τριες που κατοικούν σε –ή κατάγονται από– μία γεωγραφική περιοχή η οποία έχει διακριτά χαρακτηριστικά.

Κοινωνική διγλωσσία: Μία, σχετικά, σταθερή κατάσταση όπου χρησιμοποιούνται δύο γλωσσικές ποικιλίες της ίδιας γλώσσας (υψηλή και χαμηλή) σε μία κοινωνία, για διαφορετικές λειτουργίες και σκοπούς και σε διαφορετικές περιστάσεις επικοινωνίας.

Ύφος: Η διαφοροποίηση στον λόγο των ομιλητών/τριών που διαμορφώνεται από την επικοινωνιακή περίσταση, δηλαδή από τον σκοπό, την επισημότητα της συνομιλίας – για παράδειγμα, επίσημο, φιλικό, επιστημονικό, λόγιο, καθημερινό ύφος.

Γλωσσικό (πολιτισμικό) ρεπερτόριο: Περιλαμβάνει τις γλώσσες, τους γλωσσικούς πόρους που διαθέτει ένα άτομο και κατέκτησε ή έμαθε με οποιονδήποτε τρόπο, με διαφορετικού τύπου δεξιότητες (κατανόηση, ομιλία, ανάγνωση, γραφή) και σε οποιοδήποτε επίπεδο επάρκειας (αρχάριο, μέσο ή προχωρημένο).

Διερμηνεία: Η προφορική μετάφραση από μία γλώσσα (γλώσσα-πηγή) σε μία άλλη (γλώσσα-στόχο).

Διαδοχική διερμηνεία: Συνθήκη στην οποία ο/η διερμηνέας διερμηνεύει στα κενά του/της ομιλητή/τριας, αναμεταδίδοντας τμηματικά την ομιλία.

Αμφίδρομη (διπλής κατεύθυνσης) διερμηνεία: Συνθήκη στην οποία ο/η διερμηνέας διερμηνεύει από και προς τη γλώσσα-στόχο με συνδυασμό γλωσσών.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.1

Τι είναι γλώσσα;

Η γλώσσα υπάρχει σε όλες τις ανθρώπινες κοινότητες και καθ' όλη τη διάρκεια του πολιτισμού. Αναφερόμαστε στην ανθρώπινη γλώσσα συνολικά, ως νοητικό και κοινωνικό φαινόμενο και ως πανανθρώπινη ικανότητα επικοινωνίας, είτε μιλάμε ελληνικά, αραβικά, σουαχίλι, γαλλικά, αγγλικά είτε οποιαδήποτε άλλη/ες από τις πολλαπλές γλώσσες του κόσμου. Η γνώση της γλώσσας είναι η βασικότερη ιδιότητα που μας διακρίνει από τα υπόλοιπα έμβια όντα (Fromkin et al., 2013). Για ορισμένους λαούς της Αφρικής, το παιδί που γεννιέται είναι kintu «πράγμα» και γίνεται σταδιακά, καθώς μαθαίνει τη γλώσσα, muntu «πρόσωπο», δηλαδή ανθρώπινο ον.

Τι σημαίνει γνωρίζω μια γλώσσα;
Η γνώση μιας γλώσσας αναφέρεται στην ικανότητα να παράγουμε φθόγγους που φέρουν συγκεκριμένες σημασίες και να κατανοούμε και να ερμηνεύουμε φθόγγους που παράγουν άλλα άτομα. Ο Noam Chomsky, σπουδαίος γλωσσολόγος και πολιτικός ακτιβιστής, στο έργο του Language and Mind (1972, σ. 100), χαρακτήρισε τη γλώσσα ως «ανθρώπινη ουσία»: «Όταν μελετάμε την ανθρώπινη γλώσσα, προσεγγίζουμε κάτι που θα μπορούσαμε να το ονομάσουμε "ανθρώπινη ουσία", δηλαδή τις διαφοροποιημένες ιδιότητες του νου, που απ' όσο γνωρίζουμε είναι μοναδικές στον άνθρωπο».

Η **γλωσσική ικανότητα** αποτελεί κοινό βιολογικό χαρακτηριστικό του ανθρώπου, μοναδικό στο ανθρώπινο είδος. Κάποια ευφυή και κοινωνικά ζώα έχουν συστήματα επικοινωνίας προκειμένου να μεταφέρουν περιορισμένες πληροφορίες που σχετίζονται με τις βιολογικές τους ανάγκες. Αναφερόμαστε στις «γλώσσες των ζώων», όπως είναι ο «χορός των μελισσών», το κελάηδημα των πουλιών ή το σύστημα κραυγών των κερκοπιθήκων, ενώ οι «ομιλούντες παπαγάλοι» μπορούν να αναπαράγουν, να μιμηθούν εκφωνήματα παρόμοια με αυτά που χρησιμοποιούνται στην ανθρώπινη γλώσσα. Ωστόσο, «οι άνθρωποι μιλούν, τα ζώα δεν μιλούν» (Χρηστίδης, 2005, σ. 17), διότι τα ζώα δεν διαθέτουν λέξεις και δεν σκέφτονται αυτό που επικοινωνούν. Αυτό έχει πλέον αποδειχθεί ύστερα από πλήθος πειραμάτων με ζώα, κυρίως με πιθήκους και χιμπατζήδες, τις δεκαετίες 1960-1980. Τα συστήματα επικοινωνίας των ζώων περιορίζονται σε μικρά και κλειστά σύνολα συμβόλων, τα οποία μεταβιβάζουν μηνύματα που αφορούν, πρωτίστως, βιολογικές ανάγκες (τροφή, φόβο, σεξουαλική επιθυμία κ.ά.), είναι άμεσα συνδεδεμένα με το περιβάλλον (στο εδώ και τώρα) και πυροδοτούνται από κάποιο εξωτερικό ερέθισμα.



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

5.1.1 | Τα χαρακτηριστικά της γλώσσας

Οι άνθρωποι, όμως, με τη γλώσσα μπορούν να αναφερθούν στο παρελθόν, στο μέλλον και στο φανταστικό. Χρησιμοποιούν λέξεις που έχουν σημασία για να περιγράψουν τον κόσμο και, μπορούν, με έναν περιορισμένο αριθμό στοιχείων –όπως, για παράδειγμα, είναι οι 23 φθόγγοι στην ελληνική γλώσσα– να τα συνδυάσουν και να δημιουργήσουν άπειρο πλήθος λέξεων, να παράγουν προτάσεις που δεν έχουν παράγει ούτε ακούσει ποτέ (Γούτσος, 2012). Αυτή η ιδιότητα της γλώσσας λέγεται «δημιουργικότητα» και είναι μοναδική στην ανθρώπινη γλώσσα. Σύμφωνα με τον Noam Chomsky, η γλωσσική ικανότητα των ανθρώπων βασίζεται στη **γλωσσική δημιουργικότητα**, στην ικανότητά μας να συνδυάζουμε έναν πεπερασμένο αριθμό στοιχείων και να σχηματίζουμε, να παράγουμε αλλά και να κατανοούμε ένα άπειρο πλήθος καινούριων προτάσεων (Fromkin et al., 2013). Οι νοηματικές γλώσσες είναι ισοδύναμες με τις ομιλούμενες γλώσσες – λαμβάνοντας, βέβαια, υπόψη τις εκφραστικές τους διαφορές. Σύμφωνα με την καθολική γραμματική του Noam Chomsky, όλες οι ανθρώπινες γλώσσες μοιράζονται μία καθολική γραμματική, η οποία αποτελεί μέρος της έμφυτης, βιολογικά προδιαγεγραμμένης γλωσσικής ικανότητας του ανθρώπου και περιλαμβάνει αρχές και παραμέτρους κοινές για όλες τις γλώσσες. Όλα τα παιδιά έχουν έμφυτη βιολογική γνώση της καθολικής γραμματικής, η οποία αφορά μια γενετικά προσδιορισμένη ιδιότητα του μυαλού και τους επιτρέπει να κατακτήσουν τη μητρική τους γλώσσα γρήγορα, εύκολα και υπό οποιεσδήποτε συνθήκες, εφόσον βέβαια εκτίθενται στη γλώσσα (Μπέλλα, 2011). Επομένως,

κάθε παιδί με τυπική νοητική ανάπτυξη, που γεννιέται οπουδήποτε στον κόσμο, οποιασδήποτε φυλετικής, εθνικής, εθνοτικής, γεωγραφικής, κοινωνικής, οικονομικής προέλευσης, είναι ικανό να μάθει τη γλώσσα στην οποία θα εκτεθεί στο περιβάλλον του. Δεν υπάρχουν πρωτόγονες γλώσσες. Όλες οι γλώσσες αποτελούν συστήματα επικοινωνίας με δομή, πολυπλοκότητα και συστηματικότητα, ικανές να εκφράσουν οποιαδήποτε ιδέα στον κόσμο (Fromkin et al., 2013). Όλες οι γλώσσες αλλάζουν με το πέρασμα του χρόνου προκειμένου να εκφράσουν νέες έννοιες και ανάγκες, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι «χαλάνε» ή «φθείρονται» μέσα από τη γλωσσική αλλαγή, που είναι ένα φυσιολογικό φαινόμενο. Οι γλώσσες, ακόμα, είναι σε επαφή, δανείζουν λέξεις η μία στην άλλη και δανείζονται λέξεις η μία από την άλλη, και δεν έχουν σύνορα όπως έχουν τα έθνη-κράτη. Μερικά παραδείγματα δανείων της ελληνικής από άλλες γλώσσες, είναι οι λέξεις: «πάρκινγκ» και «σουπερμάρκετ» (από τα αγγλικά), «κρουασάν» και «καναπές» (από τα γαλλικά), «άλγεβρα» και «καφές» (από τα αραβικά), «γιαούρτι» και «κεφτές» (από τα τουρκικά) κ.ά.

Η γλώσσα διακρίνεται σε **προφορικό** και **γραπτό λόγο**. Η σύγχρονη γλωσσολογία αναγνωρίζει την προτεραιότητα του προφορικού λόγου, για λόγους ιστορικούς, βιολογικούς, λειτουργικούς και δομικούς.

Με άλλα λόγια, ο προφορικός προηγείται του γραπτού λόγου, αν και παραδοσιακά στη μελέτη της γλώσσας δινόταν προτεραιότητα στον γραπτό λόγο, ενώ η σχολική εκπαίδευση εξακολουθεί να εστιάζει στον γραπτό λόγο. Ο γραπτός λόγος εσφαλμένα περιβάλλεται με μεγαλύτερη αξία και εγκυρότητα (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021) και αυτό γίνεται, συνήθως, μέσω κυρίαρχων γλωσσικών ιδεολογιών. Στην καθημερινότητά μας, εξάλλου, τον περισσότερο χρόνο μιλάμε, χρησιμοποιούμε δηλαδή τον προφορικό λόγο, παρά γράφουμε. Ο προφορικός λόγος είναι ζωντανός, αμφίδρομος, αυθόρμητος, μη συστηματικός, άτυπος και χαρακτηρίζεται από διακοπές, επικαλύψεις, διορθώσεις, ελλείψεις, δισταγμούς και παύσεις (Πολίτης, 2001). Αυτά τα χαρακτηριστικά του προφορικού λόγου είναι σημαντικά στη διερμηνεία και τη διαπολιτισμική μεσολάβηση. Ενδιάμεσες μορφές γραπτού και προφορικού λόγου υπάρχουν, κυρίως, στο διαδίκτυο και στον ηλεκτρονικό ψηφιακό χώρο, όπως είναι τα Greeklish, όπου στον γραπτό λόγο ενσωματώνονται στοιχεία προφορικότητας.

5.1.2 | Η πολυτροπικότητα της γλώσσας

Η **πολυτροπικότητα** αφορά τους ποικίλους σημειωτικούς τρόπους με τους οποίους κατασκευάζονται και μεταδίδονται τα μηνύματα. Όταν χρησιμοποιούμε το διαδίκτυο, δεν διαβάζουμε συχνά μόνο γραπτά κείμενα, αλλά βλέπουμε εικόνες, βίντεο, ακούμε ηχητικές πληροφορίες, δηλαδή αλληλεπιδρούμε με **πολυτροπικά κείμενα**, τα οποία συνδυάζουν τη γραπτή πληροφορία με εικόνα, ήχο, βίντεο. Όταν μιλάμε, δεν παράγουμε μόνο ομιλία, αλλά χρησιμοποιούμε και τη γλώσσα του σώ-

ματος (κινήσεις χεριών, μορφασμούς, στάση σώματος, απόσταση από τους/τις άλλους/ες, βλέμμα και οπτική επαφή), που αναφέρεται στα **παραγλωσσικά στοιχεία**, τα οποία -όπως έχει ήδη αναφερθεί- παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην επικοινωνία. Τα εξωγλωσσικά στοιχεία, όπως ο επιτονισμός και το ύψος της φωνής του/της ομιλητή/τριας, επίσης διαφοροποιούν τη σημασία του νοήματος. Για να κατανοήσουμε και να είμαστε σε θέση να διαμεσολαβήσουμε, χρειάζεται να δίνουμε προσοχή και στη μη λεκτική επικοινωνία.

Με τη γλώσσα δεν μεταφέρουμε και λαμβάνουμε μόνο μηνύματα, με άλλα λόγια «δεν μιλάμε για να μιλάμε» (Γούτσος, 2012, σ. 22), αλλά επιτελούμε κάποιες πράξεις που έχουν συγκεκριμένες λειτουργίες και επιτυγχάνουν συγκεκριμένους στόχους. Με τη γλώσσα μαθαίνουμε, προβληματιζόμαστε, εκφράζουμε συναισθήματα, συνδεόμαστε, κάνουμε χιούμορ, αλληλεπιδρούμε και δρούμε στο κοινωνικό περιβάλλον. Με τη γλώσσα διαμορφώνουμε και προβάλλουμε ταυτότητες για τους εαυτούς μας, αλλά και αντιλαμβανόμαστε και αξιολογούμε τους/τις άλλους/ες ομιλητές/τριες με βάση τη γλωσσική τους χρήση. Οι άνθρωποι ενδέχεται να χρησιμοποιούν μία διάλεκτο ή, γενικότερα, μία γλωσσική ποικιλία για να τονίσουν κάποιο στοιχείο της ταυτότητάς τους. Για παράδειγμα, οι Σκοτσέζοι/ες ομιλητές/τριες της αγγλικής γλώσσας διαφέρουν πολύ από τους/τις Άγγλους/ίδες ως προς την προφορά, τη γραμματική και το λεξιλόγιο, και αυτό λειτουργεί ως έκφραση στοιχείων της πολιτισμικής/γλωσσικής τους ταυτότητας (Holmes, 2016). Ακόμη, όταν ακούμε κάποιο άτομο να μιλάει μια γλώσσα με ξενική, μη πρότυπη προφορά ή με μια τοπική προφορά, αυτό μπορεί να επηρεάζει τις κοινωνικές στάσεις μας καθώς, συχνά, οι διάλεκτοι γίνονται αντικείμενο αξιολογικών κρίσεων (για παράδειγμα, συχνά θεωρείται ότι διαλέκτους μιλούν οι «χωριάτες», οι «άξεστοι», οι «αμόρφωτοι») (Δελβερούδη, 2001α). Για τη γλωσσολογία δεν γίνονται αποδεκτές τέτοιες αξιολογήσεις καθώς δεν υπάρχουν «ανώτερες» και «κατώτερες» γλώσσες.

5.1.3 | Οι σημασίες των λέξεων

Συνήθως οι λέξεις έχουν πολλαπλές σημασίες, οι οποίες καθορίζονται από τα συμφραζόμενα. Οι λέξεις που έχουν περισσότερες από μία σημασίες λέγονται πολύσημες, όπως, για παράδειγμα, η λέξη «πόδι». Το «πόδι» μπορεί να είναι: α) μέρος του σώματός μας, αλλά μπορεί να είναι και β) μονάδα μήκους, και γ) το πόδι του τραπεζιού ή της καρέκλας. Η δεύτερη και η τρίτη σημασία προκύπτουν μεταφορικά.

Μια πρόταση μπορεί να χαρακτηριστεί **αμφίσημη** όταν μπορούμε να την κατανοήσουμε με δύο ή περισσότερους τρόπους.

Για παράδειγμα (Fromkin et al., 2013):

- «Πάω να βρω φούρνο» (δηλαδή, αρτοποιείο).
- «Πάω να βρω φούρνο» (δηλαδή, τη συσκευή σε κατάστημα που πουλάει ηλεκτρικά είδη).

Συνώνυμες είναι οι λέξεις που έχουν την ίδια ή σχεδόν την ίδια σημασία, για παράδειγμα, οι λέξεις «πλοίο» και «καράβι»· και **ομώνυμες** είναι αυτές που ακούγονται το ίδιο αλλά έχουν διαφορετική σημασία («λύπη», «λείπει», «λίπη») (Fromkin et al., 2013).

Η σημασία μιας λέξης μπορεί να είναι **κυριολεκτική** ή **μεταφορική**. Η κυριολεκτική σημασία είναι η αναφορική, δηλαδή αυτή που συνήθως βρίσκουμε στα λεξικά, και η μεταφορική είναι αυτή που εξαρτάται από τη χρήση της, δηλαδή από τα συμφραζόμενα, και συχνά προϋποθέτει τη γνώση της ιδιωματικής σημασίας. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να αποφασίσει με ποια σημασία θα ερμηνεύσει μια λέξη ή πρόταση ώστε να μπορέσει να μεταφέρει το νόημα στην άλλη γλώσσα.

Κάποια παραδείγματα είναι τα εξής (Fromkin et al., 2013, σ. 278): «Και οι τοίχοι έχουν αυτιά», «Μου βγήκε ξινό», «Ο χρόνος είναι χρήμα», «Την πάτησε», «Την έβγαλε λάδι». Η μεταφορική χρήση της γλώσσας αποδεικνύει τη γλωσσική δημιουργικότητα και, συχνά, είναι η βάση του γλωσσικού χιούμορ.

Όλες οι γλώσσες περιλαμβάνουν **ιδιωματικές φράσεις** με παγιωμένες σημασίες που δεν μπορούν να γίνουν κατανοητές από τη σημασία των μεμονωμένων λέξεων. Οι **ιδιωματισμοί** προέρχονται από μεταφορικές εκφράσεις και καθιερώνονται μέσα από τη χρήση (Fromkin et al., 2013, σ. 278): «Δίνω τα φώτα μου», «Έφαγα τον κόσμο για να το βρω», «Βρέχει καρέκλες», «It rains cats and dogs» (στα αγγλικά).

5.1.4 | Γλώσσα και ύφος

Ο τρόπος με τον οποίο εκφραζόμαστε και διαφοροποιούμε τον λόγο μας εξαρτάται από παραμέτρους, όπως είναι οι γεωγραφικές και κοινωνικές διάλεκτοι (βλ. υποενότητα 5.2.2) των χρηστών/τριών (με εστίαση στον/την ομιλητή/τρια), καθώς και από το περικείμενο ή την περίσταση επικοινωνίας στην οποία συμμετέχουμε (με εστίαση στη γλωσσική χρήση και όχι στους/στις ομιλητές/τριες), που θα εξετάσουμε παρακάτω. Η διαφοροποίηση στον λόγο των ομιλητών/τριών, που γενικά αναφέρεται ως ύφος, διαμορφώνεται από το περικείμενο ή την επικοινωνιακή περίσταση. Λαμβάνουμε υπόψη παραμέτρους, όπως τον σκοπό της επικοινωνίας, τις σχέσεις μεταξύ των ομιλητών/τριών, την ηλικία, το κοινωνικό προφίλ του/της συνομιλητή/τριας, την επισημότητα της περίστασης (Holmes, 2016).

Στην καθημερινή μας επικοινωνία διαφοροποιούμε το ύφος μας, δηλαδή τον τρόπο με τον οποίο εκφραζόμαστε, ανάλογα με την περίσταση επικοινωνίας. Για παράδειγμα, υιοθετούμε ένα επίσημο ύφος όταν απευθυνόμαστε σε μια δημόσια υπηρεσία, οικείο ύφος όταν μιλάμε με τους/τις φίλους/ες μας, επιστημονικό, λόγιο ή καθημερινό για να κατασκευάσουμε τις ταυτότητές μας και τη σχέση μας με τους/τις άλλους/ες.

Παραδείγματα:

- «Πού ήσουν χθες; Σε έπαιρνα τηλέφωνο».
- «Μπορείτε να πείτε πού βρισκόσασταν τη νύχτα της δεκάτης εβδόμης Μαρτίου;»
- «Έμαθα ότι βγήκατε και το κάψατε χθες βράδυ. Εσύ βγήκες;»
  (Παραδείγματα προσαρμοσμένα από Holmes, 2016).
- «Μπορείς, παρακαλώ, να μου δώσεις το βιβλίο σου;»
- «Να πάρω το βιβλίο σου;»
- «Δώσε μου το βιβλίο σου λίγο».
- «Δώσε μου το βιβλίο σου, ρε!»

Στην Μομπάσα, τα σουαχίλι που χρησιμοποιούν οι ομιλητές/τριες, όταν συνομιλούν με φιλικά άτομα, είναι πολύ διαφορετικά από αυτά που επιλέγουν όταν απευθύνονται σε ομιλητή/τρια σουαχίλι που δεν προέρχεται από την κοινότητά τους (Holmes, 2016). Σε όλες τις γλώσσες παρατηρείται αυτή η διαφοροποίηση του ύφους και σε διαφορετικούς βαθμούς. Στη γλώσσα της Ιάβας, στην κορεατική και την ιαπωνική οι διαφοροποιήσεις είναι πολύ πιο ξεκάθαρες. Στην ιαπωνική, για παράδειγμα, υπάρχουν τρία επίπεδα ύφους (*απλό, ευγενικό, σεβασμού*) με συγκεκριμένους γραμματικούς τύπους, που επιλέγονται ανάλογα με τον/τη συνομιλητή/τρια, την ηλικία, το φύλο, την ιεραρχική σχέση και την επισημότητα της περίστασης (Holmes, 2016).

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκεφτείτε στις δικές σας γλώσσες και σε πολύγλωσσες πιθανόν κοινότητες πώς διαφοροποιείτε τον τρόπο ομιλίας σας ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο βρίσκεστε.

Το **περικείμενο (context)** αφορά το πλαίσιο μέσα στο οποίο παράγεται ένα εκφώνημα, δηλαδή αφορά την περίσταση επικοινωνίας (ποιος μιλά σε ποιον, πότε, πού, για ποιο σκοπό), τους κανόνες και τις πολιτισμικές νόρμες. Το **συγκείμενο** (τα συμφραζόμενα) αφορά τι προηγήθηκε και τι ακολουθεί στη συνομιλία (Γούτσος, 2012). Επομένως, το περικείμενο, τα εξωγλωσσικά στοιχεία και τα συμφραζόμενα επηρεάζουν τις σημασίες των λέξεων.

Παραδείγματα (Τσάκωνα, 2012β):

- «Μην το κάνεις αυτό γιατί θα κοπείς».
  (Λέγεται από μια μαμά προς το παιδί της που παίζει με μαχαίρι στην κουζίνα.)
- «Μην το κάνεις αυτό γιατί θα κοπείς».
  (Λέγεται από δάσκαλο οδήγησης σε μαθητή/τρια την ώρα του μαθήματος.)



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

Συχνά, όταν οι άνθρωποι μιλούν μεταξύ τους, μιλούν με παρόμοιο τρόπο, προσαρμόζουν δηλαδή την ομιλία τους στο επίπεδο του/της συνομιλητή/τριας, ως μια στρατηγική ευγένειας, για να αισθάνονται άνετα, να νιώθουν αποδεκτοί/ές (**γλωσσική σύγκλιση**). Αντιθέτως, μπορεί οι άνθρωποι να αποκλίνουν σκόπιμα από το ύφος του/της συνομιλητή/τριας, την προφορά ή ακόμα και από τη γλώσσα του/της, ως ένδειξη αντίστασης και διαφωνίας, όπως, για παράδειγμα, μπορεί να κάνουν μειονοτικές κοινότητες για να τονίσουν την πολιτισμική/γλωσσική τους ταυτότητα (**γλωσσική απόκλιση**). Η γλώσσα, όμως, ποικίλλει και διαφοροποιείται όχι μόνο ανάλογα με τη γλωσσική χρήση και την περίσταση επικοινωνίας –δηλαδή το ύφος (**λειτουργική ποικιλότητα**)– αλλά και με βάση τους/τις χρήστες/τριες, τις γεωγραφικές και κοινωνικές διαλέκτους που χρησιμοποιούν και τις ταυτότητες που προβάλλουν (**γεωγραφική και κοινωνική ποικιλότητα**), όπως θα δούμε παρακάτω (υποενότητα 5.2.2).

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.2

Οι γλώσσες στον κόσμο

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Αναρωτηθήκατε ποτέ πόσες γλώσσες υπάρχουν στον κόσμο; Σκεφτείτε έναν αριθμό...

Η πολυγλωσσία αποτελεί χαρακτηριστικό γνώρισμα της ανθρώπινης ζωής στον πλανήτη και παγκόσμιο κοινωνικό φαινόμενο, άμεσα συνυφασμένο με την ιστορία του ανθρώπου (Χατζηδάκη, 2020). Οι όροι «**διγλωσσία**» (bilingualism) και «**πολυγλωσσία**» (multilingualism) αναφέρονται στη συνύπαρξη δύο ή περισσότερων γλωσσών σε κοινωνικό και ατομικό επίπεδο και συχνά χρησιμοποιούνται εναλλακτικά. Η εκτεταμένη πολυγλωσσία δεν κατανέμεται γεωγραφικά με τον ίδιο τρόπο στον κόσμο (Χατζηδάκη, 2020). Στην Ασία υπάρχουν οι περισσότερες καταγεγραμμένες γλώσσες, περίπου 2.300, ακολουθεί η Αφρική με 2.000 γλώσσες, η Αμερική και η Ωκεανία με 1.000 περίπου η καθεμία, ενώ στην Ευρώπη μιλιούνται 288 γλώσσες, αριθμός δηλαδή που αντιστοιχεί μόλις στο 2,5% του συνολικού αριθμού των γλωσσών (Χατζηδάκη, 2020).

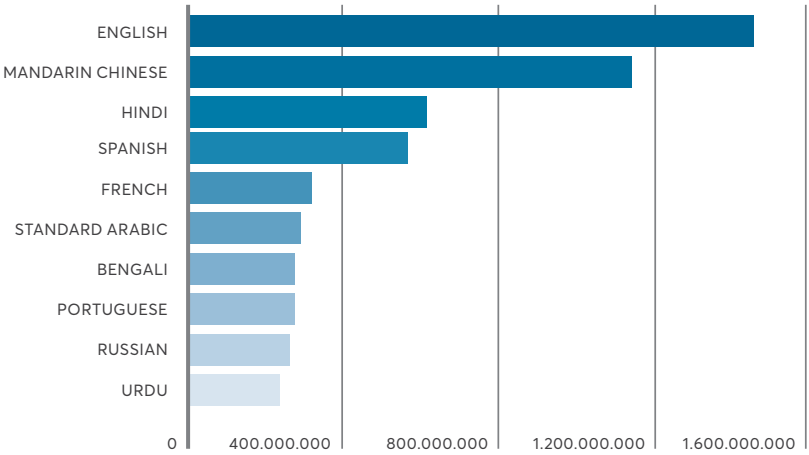
Ο αριθμός των ανθρώπινων γλωσσών είναι ρευστός και δεν μπορεί να εκτιμηθεί με ακρίβεια, για λόγους που θα εξηγηθούν παρακάτω. Σύμφωνα με τον οργανισμό Ethnologue, υπολογίζεται ότι οι γλώσσες που ομιλούνται σήμερα στον κόσμο είναι 7.168· ένας αριθμός, όμως, που συνεχώς αλλάζει καθώς το 40% των γλωσσών απειλούνται από εξαφάνιση, έχοντας συχνά λιγότερους/ες από 1.000 ομιλητές/τριες, ενώ είναι μόλις 23 οι γλώσσες που αντιστοιχούν σε παραπάνω από τον μισό πληθυσμό του πλανήτη.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Ποιες νομίζετε ότι είναι οι πιο διαδεδομένες γλώσσες στον κόσμο;

Σύμφωνα με τον οργανισμό Ethnologue (2023), στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι γλώσσες με τους/τις περισσότερους/ες ομιλητές/τριες συγκεντρωτικά, ως μητρικές ή πρώτες γλώσσες και ως δεύτερες ή ξένες.

Top 10 most spoken languages, 2023



Πηγή: https://www.ethnologue.com/insights/ethnologue200/

Με κριτήριο το πόσοι/ες μιλούν τις γλώσσες ως μητρικές ή πρώτες, με άλλα λόγια ως «φυσικοί/ές ομιλητές/τριες», η κατάταξη διαμορφώνεται ως εξής (Χατζηδάκη, 2020):

ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1 | Πόσοι/ες τη μιλούν ως μητρική ή πρώτη γλώσσα (φυσικοί ομιλητές/τριες);	
Κινέζικα (Μανταρίν)	921 εκ.
Ισπανικά	471 εκ.
Αγγλικά	370 εκ.
Χίντι	342 εκ.

Διεθνείς **lingua franca** ή **υπερ-εθνικές γλώσσες** ονομάζουμε τις γλώσσες που χρησιμοποιούνται ως μέσο επικοινωνίας σε πολύγλωσσες κοινότητες, όπως είναι τα αγγλικά, γαλλικά, ισπανικά, γερμανικά, ρωσικά, αραβικά, κινέζικα. Στην ανατολική Αφρική η σουαχίλι είναι lingua franca και στη δυτική Αφρική η χάουσα (Hausa) (Holmes, 2016). Η πολυγλωσσία είναι το αποτέλεσμα της επαφής των γλωσσών, η οποία προκύπτει από τη συνεχή επαφή και μετακίνηση των ανθρώπων για ποικίλους λόγους, είτε λόγω αναγκαστικής μετανάστευσης είτε από επιλογή. Κάποιες γλώσσες, όπως η αγγλική, η γαλλική, η ισπανική και η πορτογαλική, διαδόθηκαν μέσω της αποικιοκρατίας, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται σήμερα σε πολλές

χώρες που αποτελούν πρώην αποικίες (Χατζηδάκη, 2020), όπως, για παράδειγμα, στην Αφρική: τα μεν αγγλικά χρησιμοποιούνται στη Νιγηρία, τα δε γαλλικά σε χώρες της δυτικής Αφρικής.

Σχετικά με τη διαπολιτισμική μεσολάβηση, συχνά χρησιμοποιούνται διεθνείς γλώσσες όταν δεν μπορούν να βρεθούν διερμηνείς˙ όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά στην περίπτωση ομιλητών/τριών της γλώσσας ίκα, από τη νότια Νιγηρία, όπου, αν και επίσημη γλώσσα είναι τα αγγλικά, πολλοί κάτοικοι δεν γνωρίζουν τη γλώσσα σε επαρκή βαθμό, με αποτέλεσμα να γίνονται πολλές παρανοήσεις όταν χρειάζεται να μιλήσουν αγγλικά (Translators Without Borders [TWB], 2017). Όταν μιλάμε για πολυγλωσσία, αναφερόμαστε όχι μόνο σε γλώσσες αλλά και σε διαλέκτους (βλ. υποενότητα 5.2.2), όπως και σε γλώσσες που μπορεί να μην έχουν γραπτή παράδοση και να είναι μόνο προφορικές.

Σε ορισμένες χώρες η πολυγλωσσία είναι θεσμικά κατοχυρωμένη, ενώ σε πολλές χώρες οι μητρικές γλώσσες των διαφόρων κοινοτήτων δεν είναι επίσημες, όπως θα δούμε παρακάτω.

5.2.1 | Η διγλωσσία/πολυγλωσσία σε θεσμικό επίπεδο

Επίσημη είναι η γλώσσα που χρησιμοποιείται με θεσμικό ρόλο στη διοίκηση, στην εκπαίδευση, στα ΜΜΕ κτλ. μιας χώρας και συνήθως καθορίζεται στο Σύνταγμα ή στους νόμους ενός κράτους, όπως, για παράδειγμα, η ελληνική στην Ελλάδα (Καρυολαίμου, 2022). Κυρίως στον δυτικό κόσμο, όπου παραδοσιακά υπάρχει σύνδεση κράτους και έθνους, η επίσημη γλώσσα συμπίπτει με την εθνική, ενώ στην Ασία και την Αφρική η πλειονότητα των κατοίκων μπορεί να μιλάει διαφορετικές γλώσσες από την επίσημη ή τις επίσημες. Κάποια κράτη, όπως το Κονγκό, αναγνωρίζουν τέσσερις εθνικές γλώσσες (λινγκάλα, κικόνγκο, τσιλούμπα και σουαχίλι) και επίσημη γλώσσα μόνο τα γαλλικά.

- **Μονόγλωσσα κράτη**
  Σε αυτά, ως επίσημη γλώσσα του κράτους αναγνωρίζεται μία, όπως η ελληνική στην Ελλάδα, αν και στην πραγματικότητα οι κάτοικοι μιλούν περισσότερες γλώσσες (ξένες, μεταναστευτικές, μειονοτικές) ή διαλέκτους. Η Ιαπωνία είναι ένα παράδειγμα χώρας με πολύ μικρό ποσοστό μειονοτικοποιημένων γλωσσών (Χατζηδάκη, 2020). Η Ναμίμπια έχει μόνο μία επίσημη γλώσσα, που είναι τα αγγλικά, παρότι στην πραγματικότητα οι κάτοικοι χρησιμοποιούν μία μεγάλη ποικιλία γλωσσών.

- **Δίγλωσσα κράτη**
  Κάποια κράτη έχουν δύο ή περισσότερες επίσημες γλώσσες, όπως ο Καναδάς, το Βέλγιο, η Ελβετία. Στον Καναδά, για παράδειγμα, η επίσημη διγλωσσία (αγγλικά και γαλλικά) κατοχυρώνει τα γλωσσικά δικαιώματα των δύο κοινοτήτων, χωρίς

αυτό να σημαίνει ότι όλοι/ες οι κάτοικοι είναι δίγλωσσοι/ες, ότι γνωρίζουν και μιλούν δηλαδή και τις δύο γλώσσες στην καθημερινή τους ζωή (Χατζηδάκη, 2020).

- **Πολύγλωσσα κράτη**
  Κάποια κράτη αναγνωρίζουν περισσότερες από δύο γλώσσες ως επίσημες, όπως είναι η Σιγκαπούρη, η οποία αναγνωρίζει τέσσερις επίσημες γλώσσες: τα αγγλικά, τα κινέζικα, τα μαλαϊκά (που είναι και η εθνική τους γλώσσα) και τα ταμίλ. Η Νότια Αφρική έχει δώδεκα επίσημες γλώσσες, οι οποίες χρησιμοποιούνται σε διαφορετικούς βαθμούς από τμήματα του πληθυσμού. Η Ζιμπάμπουε έχει δεκαέξι επίσημες γλώσσες, με τα αγγλικά, τα σόνα και τα ντεμπέλε να είναι οι πιο ευρέως ομιλούμενες γλώσσες στη χώρα. Η Ινδία είναι από τα πιο πολύγλωσσα κράτη στον κόσμο, με είκοσι τρεις επίσημες γλώσσες, από τις εκατοντάδες γλώσσες που ομιλούνται στη χώρα.

Τελικά, στην πραγματικότητα, υπάρχει μονογλωσσία;

Η μονογλωσσία, δηλαδή η χρήση μίας και μόνης γλώσσας, δεν ισχύει, όσο και αν έχει καθιερωθεί ιδεολογικά, φαντασιακά και κυριαρχεί σε θεσμικό επίπεδο. Η διγλωσσία/πολυγλωσσία αποτελεί τη νόρμα, το συχνότερο φαινόμενο στον κόσμο.

5.2.2 | Γλωσσικές ποικιλίες και διάλεκτοι

Κάθε γλώσσα στον κόσμο χαρακτηρίζεται από ποικιλότητα και πολυμορφία. Αυτό σημαίνει ότι διαφοροποιείται με βάση γλωσσικά αλλά και εξωγλωσσικά κριτήρια, όπως, για παράδειγμα, είναι τα κοινωνικά (το ύφος, η περίσταση επικοινωνίας, τα χαρακτηριστικά των ομιλητών/τριών) και τα γεωγραφικά κριτήρια (ανά γεωγραφική περιοχή). Υπάρχει μία ενιαία και ομοιογενής γλώσσα που χρησιμοποιείται από όλους τους/τις ομιλητές/τριες με τον ίδιο τρόπο; (Τσάκωνα, 2012α).

Στην πραγματικότητα, η γλώσσα είναι ένα σύνολο από **διαλέκτους**, οι οποίες είναι συγγενείς τυπολογικά, διαφέρουν λιγότερο ή περισσότερο μεταξύ τους και χρησιμοποιούνται από ποικίλες και διαφορετικές ομάδες (Holmes, 2016, σ. 176). Οι ομιλητές/τριες που κατοικούν σε μια γεωγραφική περιοχή ή κατάγονται από αυτή χρησιμοποιούν τη γλώσσα διαφορετικά από αυτούς/ές που δεν σχετίζονται με τη συγκεκριμένη περιοχή. Με άλλα λόγια, χρησιμοποιούν **μία (γεωγραφική) γλωσσική ποικιλία** που ονομάζεται **διάλεκτος** (Αρχάκης & Κονδύλη, 2011). Διάλεκτοι της ελληνικής γλώσσας είναι η ποντιακή, η τσακωνική, η καππαδοκική και η κατωιταλική, καθώς και η κρητική και η κυπριακή, των οποίων τα βασικά χαρακτηριστικά είναι πολύ διαφορετικά από την κοινή νεοελληνική γλώσσα. **Ιδιώματα** ονομάζονται οι γλωσσικές ποικιλίες που εμφανίζουν λιγότερες σημαντικές διαφοροποιήσεις από την κοινή ομιλούμενη γλώσσα.

Η επίσημη γλώσσα ενός κράτους είναι στην πραγματικότητα μία διάλεκτος –δηλαδή μία γλωσσική ποικιλία– η οποία επιλέχτηκε για να λειτουργήσει ως η **πρότυπη γλώσσα**, ως η **νόρμα**, που θα διδάσκεται στο σχολείο και θα χρησιμοποιείται από τους κρατικούς θεσμούς και τα ΜΜΕ. Η σχέση ανάμεσα στην πρότυπη γλώσσα και τις διαλέκτους της είναι ιεραρχική και άνιση, καθώς οι διάλεκτοι συνήθως συνοδεύονται από αρνητικές κοινωνικές στάσεις και προκαταλήψεις, που στιγματίζουν τη χρήση και τους/τις χρήστες/τριές της (Κανάκης, 2012β). Πώς διακρίνεται, λοιπόν, μία γλώσσα από μία διάλεκτο; Είναι πολύ γνωστή η φράση του Max Weinreich: «Γλώσσα είναι μια διάλεκτος με στρατό και ναυτικό».

Για παράδειγμα, οι σκανδιναβικές γλώσσες, των οποίων οι ομιλητές/τριες αλληλοκατανοούνται σε πολλές περιπτώσεις, διακρίνονται και ορίζονται ως (εθνικές) γλώσσες και όχι ως διάλεκτοι, ενώ οι «διάλεκτοι» της κινεζικής γλώσσας, οι οποίες μάλιστα δεν είναι αμοιβαίως κατανοητές, χαρακτηρίζονται ως «διάλεκτοι» και όχι ως διαφορετικές κινεζικές γλώσσες.

Τα κριτήρια διάκρισης γλώσσας και διαλέκτου είναι κυρίως πολιτικά, κοινωνικά και οικονομικά παρά γλωσσικά, αφού τα όρια ανάμεσά τους είναι ρευστά και ασαφή. Ορίζεται, λοιπόν, μία διάλεκτος ως γλώσσα όταν χρησιμοποιείται ως πρότυπη/κοινή και συνδέεται με το έθνος/κράτος στο οποίο ανήκουν πολιτικά οι ομιλητές/τριες αυτής της διαλέκτου, όπως, για παράδειγμα, οι εθνικές γλώσσες της Ελλάδας, της Ιταλίας, της Ισπανίας (Κακριδή-Φερράρι, 2007). Ως εκ τούτου, παρατηρείται η περιθωριοποίηση και ο κοινωνικός στιγματισμός των διαλέκτων, της γεωγραφικής δηλαδή ποικιλότητας, επιδιώκοντας γλωσσική ομογενοποίηση (στην Ελλάδα όλοι/ες μιλάνε ελληνικά με τον ίδιον τρόπο) και συχνά αναπαράγοντας αρνητικές στάσεις απέναντι στις διαλέκτους και στους/στις διαλεκτόφωνους/ες.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να αναφέρετε, από την εμπειρία σας, παραδείγματα στοχοποίησης ή υποτίμησης ομιλητών/τριών διαλέκτων ή γενικότερα διαφορετικών γλωσσικών ποικιλιών από τη νόρμα;

Πέρα από τις γεωγραφικές διαλέκτους, υπάρχουν και οι κοινωνικές διάλεκτοι ή οι κοινωνιόλεκτοι, οι οποίες αφορούν διαφορετικές μορφές γλώσσας και καθορίζονται από κοινωνικά χαρακτηριστικά, όπως είναι η κοινωνική θέση, η ηλικία, το φύλο. Παραδείγματα κοινωνιολέκτων είναι η γλώσσα των «αστών» ή των λαϊκών στρωμάτων, η διάλεκτος των βραχμάνων στην Ινδία, που είναι διαφορετική από αυτή των Ινδών που ανήκουν σε άλλες κάστες, η γλώσσα των νέων, η γλώσσα των γυναικών, η ειδική γλώσσα επαγγελμάτων όπως γιατρών, δικηγόρων κ.ά. (Δελβερούδη, 2001α· Κανάκης, 2012α). Για τη γλωσσολογία όλες οι γλωσσικές ποικι-

λίες (γλώσσες, διάλεκτοι, ιδιώματα) είναι ισοδύναμες, αποτελούν ολοκληρωμένα γλωσσικά συστήματα και έχουν ισότιμη αξία. Χρησιμοποιούμε τον όρο «γλωσσικές ποικιλίες», ο οποίος είναι πιο ουδέτερος και αναφέρεται στις διαφορετικές μορφές της γλώσσας, δηλαδή στη διαφοροποίηση της γλώσσας με βάση τη (γεωγραφική και κοινωνική) ταυτότητα του/της χρήστη/τριας αλλά και με βάση τη χρήση (περίσταση επικοινωνίας, ύφος).

Για τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια, είναι σημαντικό να αντιλαμβάνεται και να αναγνωρίζει αυτή τη γλωσσική ποικιλότητα που χαρακτηρίζει όλες τις ανθρώπινες γλώσσες, να διερευνά και να λαμβάνει υπόψη του/της τις διαφορετικές διαλέκτους που μπορεί να μιλούν οι μετανάστες/τριες ή οι πρόσφυγες, ακόμα και αν προέρχονται από τις ίδιες χώρες. Ακόμη, να αναγνωρίζει την ισότιμη αξία τους και να δείχνει ευαισθησία και σεβασμό στις διαφορετικές ταυτότητες που ενδεχομένως προβάλλουν οι ομιλητές/τριές τους μέσα από τη χρήση τους (ή μη), σε σχέση και με τις ευρύτερες κοινωνικές στάσεις απέναντί τους. Τέλος, έχει σημασία να είναι αντιληπτό ότι οι διαφορές των ατόμων που μιλούν διαφορετικές γλώσσες δεν είναι μόνο γλωσσικές αλλά και πολιτισμικές και κοινωνικές, οι οποίες μπορεί να δυσχεραίνουν την επικοινωνία μεταξύ τους. Ας δούμε κάποιες περιπτώσεις γλωσσών και διαλέκτων παρακάτω:

- **Η περίπτωση της αραβικής**
  Η αραβική είναι η μητρική γλώσσα για περισσότερους από 300.000.000 ανθρώπους, η επίσημη γλώσσα σε είκοσι πέντε χώρες της Μέσης Ανατολής και της βόρειας Αφρικής και είναι μία από τις έξι επίσημες γλώσσες του ΟΗΕ (Sellier, 2005). Μία σημαντική διάκριση είναι ανάμεσα στην **κλασική αραβική**, η οποία αποτελεί τη γλώσσα του Κορανίου και έχει εξελιχτεί στα **σύγχρονα πρότυπα αραβικά**, που είναι σήμερα η πρότυπη γλώσσα του γραπτού λόγου και της εκπαίδευσης και, από την άλλη, στις **τοπικές καθομιλούμενες διαλέκτους** της αραβικής. Διαλεκτικά αραβικά είναι, για παράδειγμα, η καθομιλουμένη μαροκινή (daridscha maghribijja), η καθομιλουμένη αιγυπτιακή (ammijja misrijja) κ.ά. Η διαφοροποίηση μεταξύ των διαλέκτων της αραβικής είναι σε τέτοιον βαθμό ώστε συχνά μπορεί να μην υπάρχει αμοιβαία κατανόηση μεταξύ των ομιλητών/τριών.

  Το ερώτημα είναι το εξής: Τι προβλήματα μπορεί να δημιουργούνται στη διαμεσολάβηση με τα αραβικά;

  Μπορεί να προκύψουν σημαντικές δυσκολίες στην επικοινωνία ανάμεσα σε Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες και σε μετανάστες/τριες ή πρόσφυγες που μιλούν διαφορετικές διαλέκτους της αραβικής, όπως, για παράδειγμα, στην περίπτωση ενός Ιρακινού μετανάστη στην Τουρκία (TWB, 2017). Προσπαθούσε να επικοινωνήσει με τον Αιγύπτιο αραβόφωνο διερμηνέα στο νοσοκομείο και χρειαζόταν συνεχώς και από τους δύο να αναδιατυπώνουν και να επαναλαμβάνουν όσα έλεγαν για να μπορέσουν να συνεννοηθούν (TWB, 2017). Επίσης, δεν μιλούν όλοι οι κάτοικοι της Συρίας (μόνο) αραβικά. Ένας σημαντικός αριθμός ανθρώπων



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Jaikishan Patel

οι οποίοι έχουν μεταναστεύσει από τη Συρία αυτοπροσδιορίζονται ως Κούρδοι και μπορεί να μιλούν την κουρμαντζί ως πρώτη τους γλώσσα. Με άλλα λόγια, το ότι κάποιος/α κατάγεται από την ίδια χώρα, για παράδειγμα, τη Συρία, δεν σημαίνει ούτε ότι η γλώσσα που μιλάει είναι η επίσημη γλώσσα του κράτους ούτε ότι έχει το ίδιο πολιτισμικό/εθνοτικό υπόβαθρο με όλους/ες τους/τις Σύριους/ες.

- **Η περσική και οι ιρανικές γλώσσες**
  Η περσική είναι η πιο διαδεδομένη ανάμεσα στις ιρανικές γλώσσες και διαθέτει πολλές γλωσσικές ποικιλίες (Sellier, 2005). Η φαρσί είναι η (μόνη) επίσημη γλώσσα του Ιράν και αυτή που διδάσκεται στην εκπαίδευση, ενώ ομιλούνται πολλές διάλεκτοι, συνήθως προφορικές, όπως η γκιλανί και μαζανταρανί στα νότια, η λορί στα νοτιοδυτικά, η κασκαϊκή και η αζέρικη που είναι τουρκικές γλώσσες (Sellier, 2005). Επίσημες γλώσσες του Αφγανιστάν είναι η ντάρι και η πάστο, και συχνά αναφέρονται ως αφγανικά περσικά. Η περσική του Αφγανιστάν –η ντάρι– διαφέρει ελάχιστα από τα φαρσί στον γραπτό λόγο. Στον προφορικό λόγο έχουν αρκετές διαφορές, ενώ υπάρχουν σημαντικές πολιτικές και πολιτισμικές διακρίσεις μεταξύ των γλωσσών κυρίως λόγω των εντάσεων, ιστορικά, μεταξύ των δύο χωρών. Αυτές οι διαφοροποιήσεις (που δεν είναι μόνο γλωσσικές) είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη γιατί πολλοί οργανισμοί συχνά χρησιμοποιούν Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες χωρίς να κάνουν διάκριση ανάμεσα σε φαρσί και ντάρι (TWB, 2017).

  Οι διάλεκτοι της πάστο κυριαρχούν στα νότια και στα ανατολικά της χώρας. Οι διάλεκτοι που συγγενεύουν με τα περσικά περιλαμβάνουν στα βορειοανατολικά τις τατζικικές διαλέκτους, στις ορεινές κεντρικές περιοχές τις διαλέκτους των Χαζάρων, που είναι εν μέρει τουρκομογγολικής προέλευσης, και στα δυτικά τις διαλέκτους των νομάδων Αϊμάκ και της πόλης Χεράτ (Sellier, 2005, σ. 496).

Πάστο μιλούν και στο Πακιστάν, όπου η γλώσσα δεν έχει επίσημο καθεστώς και επίσημες γλώσσες της εκπαίδευσης είναι η ουρντού και η αγγλική (Sellier, 2005).

- **Κουρδικές γλώσσες: Η κουρμαντζί και η σορανί**
  Η κουρμαντζί και η σορανί αποτελούν τις πιο διαδεδομένες γλωσσικές ποικιλίες των κουρδικών. Χρησιμοποιούνται από περίπου το 75% των Κούρδων, ενώ υπάρχουν και άλλες λιγότερο διαδεδομένες διάλεκτοι (π.χ. γκοράνι/χεράμι και ζαζάκι/ντιμίλι) (TWB, 2017). Η κουρμαντζί βασίζεται στο λατινικό αλφάβητο, που χρησιμοποιείται και στην Τουρκία, ενώ η σορανί χρησιμοποιεί το αραβικό αλφάβητο. Παρόλο που είναι στενά συνδεδεμένες διάλεκτοι, δεν είναι αμοιβαία κατανοητές από τους/τις ομιλητές/τριές τους (TWB, 2017). Ένας σημαντικός αριθμός ανθρώπων που έχουν μεταναστεύσει από τη Συρία αυτοπροσδιορίζονται ως Κούρδοι και μιλούν την κουρμαντζί ως πρώτη γλώσσα, ενώ οι περισσότεροι Κούρδοι από το Ιράκ και το Ιράν μιλούν τη σορανί. Ακόμη, πολλοί/ές Κούρδοι/ες μπορεί να μην έχουν διδαχτεί τις μητρικές τους γλώσσες στο σχολείο και πιθανόν να επιλέγουν να διαβάζουν ή/και να γράφουν στα αραβικά, τα τούρκικα ή τα φαρσί. Είναι σημαντικό να έχουμε υπόψη μας ότι τα κουρδικά δεν είναι μία γλώσσα αλλά ένα σύνολο από διαφορετικές διαλέκτους, οι οποίες διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους και, επομένως, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες χρειάζεται να μιλούν την αντίστοιχη διάλεκτο.

Ο πίνακας παρακάτω παρουσιάζει τις κύριες γλώσσες επικοινωνίας με πρόσφυγες και μετανάστες/τριες σε τρεις χώρες και τις γλωσσικές ποικιλίες που υποστηρίζονται λιγότερο μέσω διερμηνείας και διαμεσολάβησης σε Ελλάδα, Ιταλία και Τουρκία.

Χώρα	Κύριες γλώσσες επικοινωνίας	Γλώσσες με λιγότερη υποστήριξη σε διερμηνεία
Ελλάδα	αραβικά, αγγλικά, ελληνικά, περσικά	μπενγκάλι, γαλλικά, λινγκάλα, κουρμαντζί, πάστο, σορανί, ουρντού, ουζμπεκικά
Ιταλία	αγγλικά, γαλλικά, ιταλικά	αμαχαρικά, αραβικά, μπενγκάλι, κουρμαντζί, ίκα, μαντίνκα, ορόμο, πάστο, σομάλι, ουρντού κ.ά.
Τουρκία	αραβικά, αγγλικά, τουρκικά	κουρμαντζί, πάστο, περσικά, σομάλι, σορανί

Πηγή: TWB (2017)

Στην περίπτωση της Ελλάδας, ανάμεσα στις γλωσσικές ποικιλίες που δεν υποστηρίζονται επαρκώς με διερμηνεία, αναφέρονται από τις γλωσσικές μειονότητες τα ουζμπεκικά, που είναι η επίσημη γλώσσα του Ουζμπεκιστάν και μία από τις τουρκικές γλώσσες που ομιλούνται στη Ρωσία. Τα τελευταία χρόνια χρησιμοποιείται το λατινικό αλφάβητο στη γραφή της. Η μπενγκάλι είναι η επίσημη γλώσσα του Μπανγκλαντές ενώ, παράλληλα, χρησιμοποιούνται ευρύτατα και τα αγγλικά, όπως συμβαίνει και στην Ινδία και στο Πακιστάν (Sallier, 2005). Η λινγκάλα ομιλείται στη βορειοδυτική Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό και στο βόρειο Κονγκό-Μπραζαβίλ, ενώ ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού μιλά και γαλλικά.

5.2.3 | Η κοινωνική διγλωσσία

Η διγλωσσία μπορεί να είναι και κοινωνικό και ατομικό φαινόμενο (Τσιπλάκου, 2022). Η **κοινωνική διγλωσσία** (diglossia) αναφέρεται σε μία σχετικά σταθερή κατάσταση όπου χρησιμοποιούνται **δύο γλωσσικές ποικιλίες της ίδιας γλώσσας** σε μία κοινωνία για διαφορετικές λειτουργίες και σκοπούς και σε διαφορετικές περιστάσεις επικοινωνίας. Ο Ferguson, που εισήγαγε τον όρο diglossia, ο οποίος στα ελληνικά αποδίδεται ως «**κοινωνική διγλωσσία**» ή «**διμορφία**», στηρίχτηκε στα παραδείγματα της αραβικής (στον αραβόφωνο κόσμο) (βλ. υποενότητα 5.3.2), της ελληνικής, της ελβετικής γερμανικής και της αϊτινής κρεολής.

Στην κοινωνική διγλωσσία, υπάρχει από τη μια πλευρά η **υψηλή ποικιλία** που είναι η **πρότυπη** και χρησιμοποιείται σε επίσημες περιστάσεις επικοινωνίας, και από την άλλη πλευρά η **χαμηλή ποικιλία**, η οποία αντιστοιχεί στην **καθομιλουμένη γλώσσα**, που χρησιμοποιείται στην καθημερινότητα. Έτσι, στην περίπτωση της αραβικής, η al-fusha είναι η κλασική ή πρότυπη ποικιλία (η ιερή γλώσσα του Κορανίου), στην Ελλάδα ήταν η καθαρεύουσα (έως το 1976, οπότε καθιερώθηκε η δημοτική ως επίσημη γλώσσα του κράτους), στην Αϊτή η γαλλική και στην Ελβετία η υψηλή γερμανική. Σε καταστάσεις κοινωνικής διγλωσσίας, η υψηλή ποικιλία δεν χρησιμοποιείται σε καθημερινές συνομιλίες αλλά κυρίως σε επίσημες περιστάσεις στον γραπτό λόγο, στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στην Εκκλησία και στην εκπαίδευση. Η σχέση μεταξύ της υψηλής και χαμηλής ποικιλίας σε διγλωσσικές συνθήκες είναι ιεραρχική, καθώς η υψηλή, σε αντίθεση με τη χαμηλή ποικιλία, συνδέεται με εμφανές γόητρο και κοινωνικό κύρος καθώς και με θετικές κοινωνικές στάσεις σεβασμού και θαυμασμού (Holmes, 2016). Αυτές οι στάσεις οφείλονται και στην προτυποποίηση της ποικιλίας αυτής, δηλαδή στο γεγονός ότι χρησιμοποιείται ως πρότυπη στην εκπαίδευση και στους θεσμούς και περιγράφεται συστηματικά σε λεξικά και βιβλία γραμματικής, δηλαδή θεωρείται υπόδειγμα και πρότυπο χρήσης (Κανάκης, 2012β).

- **Η περίπτωση της ελληνικής γλώσσας**
  Στην Ελλάδα, η κοινωνική διγλωσσία (ανάμεσα σε καθαρεύουσα και δημοτική), που επικρατούσε από τη σύσταση του ελληνικού κράτους έως το 1976, συνιστά το λεγόμενο «**γλωσσικό ζήτημα**», ένα ευρύτερα κοινωνικοπολιτικό και ιδεολογικό ζήτημα που συνδέεται με τη διαμάχη, τον διχασμό ανάμεσα στην καθαρεύουσα (υψηλή, πρότυπη) και τη δημοτική (καθομιλουμένη). Η δημοτική καθιερώθηκε το 1976 ως επίσημη γλώσσα του κράτους και αναφέρεται και *ως κοινή νεοελληνική γλώσσα* ή *νέα ελληνική γλώσσα*. Αυτή η μακρά περίοδος κοινωνικής διγλωσσίας έχει κληροδοτήσει διάφορα χαρακτηριστικά στην κοινή νεοελληνική γλώσσα, που δημιουργούν προβλήματα και δυσκολίες στην εκμάθησή της αλλά και στη διερμηνεία και διαμεσολάβηση. Για παράδειγμα, σε πολλά επίσημα πλαίσια χρησιμοποιούνται ακόμα λόγιοι τύποι που προέρχονται από την καθαρεύουσα αλλά και αυτούσια κατάλοιπα της καθαρεύουσας για την επιλογή επίσημου ύφους, όπως σε επίσημες ανακοινώσεις σε αεροδρόμια, όπου μπορεί να ακούσει κάποιος/α και την πρώτη εκδοχή και τη δεύτερη (Κανάκης, 2012β).

  1 «Παρακαλούνται οι κύριοι επιβάτες **όπως προσέλθουν** στον έλεγχο χειραποσκευών».

  2 «Παρακαλούνται οι κύριοι επιβάτες **να περάσουν** στον έλεγχο χειραποσκευών».

5

Εδώ, στην πρώτη εκδοχή, το «όπως» –κατάλοιπο της καθαρεύουσας– χρησιμοποιείται αντί του «να» γιατί θεωρείται πιο επίσημο το ύφος. Ακόμη, χρησιμοποιούνται και άλλοι λόγιοι τύποι, όπως «χειραποσκευές» (αντί για «βαλίτσες»), «επιβάτες» (αντί για «ταξιδιώτες»), «προσέλθουν» (αντί «να περάσουν»).

Είναι χρήσιμο για τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια να γνωρίζει ότι υπάρχουν πολλοί λόγιοι τύποι που χρησιμοποιούνται σήμερα στην κοινή νεοελληνική γλώσσα για την επιλογή επίσημου ύφους. Υπάρχει διπλοτυπία, πολυμορφία (Δελβερούδη, 2001β) λόγω της κοινωνικής διγλωσσίας (της συνύπαρξης καθαρεύουσας και δημοτικής), όπως «φθηνό» και «φτηνό» (βλ. και παραπάνω), καθώς και παγιωμένες εκφράσεις που έχουν μείνει από την καθαρεύουσα, όπως, για παράδειγμα, «εν τω μεταξύ», «εν πάση περιπτώσει», «δούναι και λαβείν». Επίσης, δυσκολίες παρουσιάζονται στην κλίση κάποιων ρημάτων, ουσιαστικών και επιθέτων που προέρχονται από τη λόγια γλώσσα, όπως, για παράδειγμα, τα επίθετα σε -ης, -ες στην κλίση τους, ακόμα και για φυσικούς/ές ομιλητές/τριες της ελληνικής.

Παραδείγματα:

– Ο «διεθνής κανόνας» (στη γενική του «διεθνούς» – λόγιος τύπος), το «διεθνές δίκαιο». Ο «συνεχής αγώνας» (στη γενική του «συνεχούς» – λόγιος τύπος).

– Ο «ασφαλής δρόμος» (στη γενική του «ασφαλούς» – λόγιος τύπος).

– Η «ψήφος» – οι «πολλές ψήφοι».

Αυτές οι δυσκολίες προκαλούν μια σχετική **γλωσσική ανασφάλεια** ακόμα και σε φυσικούς/ές ομιλητές/τριες της γλώσσας, πόσο μάλλον σε ομιλητές/τριες της ελληνικής ως δεύτερης/ξένης γλώσσας. Συχνά γίνονται λάθη στη χρήση λέξεων ή εκφράσεων, είναι πιθανόν, μάλιστα, ακόμα και να στιγματίζονται και είναι σημαντικό να απενοχοποιείται η χρήση τους. Πολλές φορές τα λάθη αυτά δείχνουν τις αλλαγές στο γλωσσικό σύστημα της κοινής νεοελληνικής γλώσσας και εξηγούνται από γλωσσολογική άποψη.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Έχετε συναντήσει δυσκολίες στη διαπολιτισμική μεσολάβηση που να οφείλονται στην κοινωνική διγλωσσία μεταξύ καθαρεύουσας και δημοτικής στην ελληνική; Ποιες ήταν οι συνθήκες; Πώς αισθανθήκατε;

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.3

Η διγλωσσία/πολυγλωσσία σε ατομικό επίπεδο

Αφού συζητήσαμε τη διγλωσσία/πολυγλωσσία στον κόσμο σε κοινωνικό επίπεδο και σε θεσμικό, σε αυτή την υποενότητα την εξετάζουμε σε ατομικό επίπεδο, δηλαδή ως ατομικό γνώρισμα των ομιλητών/τριών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Θεωρείτε τους εαυτούς σας δίγλωσσους/πολύγλωσσους/ες; Αν ναι, γιατί; Και σε ποιες γλώσσες;

Πολλές φορές χρησιμοποιούμε τους όρους **διγλωσσία** και **πολυγλωσσία** εναλλακτικά για να αναφερθούμε στη χρήση δύο ή περισσότερων γλωσσών στην καθημερινή ζωή ενός ατόμου (Weinreich, 1968). Οι πιο σύγχρονες (κοινωνιογλωσσικές) προσεγγίσεις της διγλωσσίας δεν εστιάζουν ούτε στην ικανότητα ή στην επάρκεια σχετικά με την κάθε γλώσσα ούτε στον χρόνο κατάκτησης/εκμάθησής της, δηλαδή δεν βασίζονται σε κριτήρια που αφορούν το πώς, πότε και πόσο καλά έμαθε κανείς/καμιά μία δεύτερη, τρίτη κ.ο.κ. γλώσσα (Χατζηδάκη, 2020). Ο/Η δίγλωσσος/η ή πολύγλωσσος/η ομιλητής/τρια δεν χρειάζεται –αλλά και συχνά δεν γίνεται– να έχει «τέλεια» γνώση των γλωσσών του/της, σε επίπεδο μάλιστα ανάλογο του φυσικού τους ομιλητή/τριας. Αυτό αποτελεί έναν από τους πιο διαδεδομένους μύθους για τη διγλωσσία/πολυγλωσσία. Αντιθέτως, σήμερα δίνεται πλέον σημασία στις **δυνατότητες για επικοινωνία** που έχουν τα δίγλωσσα/πολύγλωσσα άτομα σε πολύγλωσσα/πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, εστιάζοντας **στη γλωσσική χρήση** και **όχι στην ικανότητα** και λαμβάνοντας υπόψη τις επικοινωνιακές δεξιότητες που διαθέτουν με διαφορετικό βαθμό επάρκειας, τόσο στον γραπτό όσο και στον προφορικό λόγο (Tsokalidou/Τσοκαλίδου, 2017· Χατζηδάκη, 2020). Αντιμετωπίζουμε τη διγλωσσία ως μία απόλυτα φυσιολογική κατάσταση, η οποία μπορεί να επιτευχθεί από κάθε άτομο και που διαθέτει σημαντικά πλεονεκτήματα, επικοινωνιακά, πολιτισμικά, κοινωνικά, οικονομικά και γνωστικά (Baker, 2001). Έτσι, η διγλωσσία/πολυγλωσσία εμφανίζει σημαντικά οφέλη και αφενός δεν αποτελεί εμπόδιο στη γνωστική, γλωσσική, ακαδημαϊκή ανάπτυξη των ατόμων και ειδικότερα των παιδιών, και αφετέρου δεν ενέχει κινδύνους. Για παράδειγμα, το άτομο δεν πρόκειται «να μπερδεύει τις δύο γλώσσες», όπως εσφαλμένα μπορεί να θεωρούνταν ή ακόμα να θεωρείται, αναπαράγοντας μονογλωσσικούς μύθους. Όταν μιλάμε για διγλωσσία/πολυγλωσσία, συμπεριλαμβάνουμε όχι μόνο τις γλώσσες αλλά και τις διαλέκτους που πιθανόν να μιλάει ένα

άτομο, υιοθετώντας μια ολιστική, συνθετική και δυναμική οπτική ως προς το γλωσσικό του δυναμικό, το γλωσσικό του ρεπερτόριο, όπως θα δούμε παρακάτω.

5.3.1 | Γλωσσικό ρεπερτόριο

Το γλωσσικό (και πολιτισμικό) ρεπερτόριο περιλαμβάνει τις γλώσσες και τους γλωσσικούς πόρους που διαθέτει και κατέκτησε ή έμαθε το άτομο με οποιονδήποτε τρόπο, με διαφορετικού τύπου δεξιότητες (κατανόηση, ομιλία, ανάγνωση, γραφή) και σε οποιοδήποτε επίπεδο επάρκειας (αρχάριο, μέσο ή προχωρημένο) (Beacco et al., 2016). Το ρεπερτόριο νοείται ως το όλο, η σύνθεση γλωσσών που διαθέτει ένα άτομο (μητρική/ές, δεύτερη/ξένη, επίσημη ή πλειονοτική, μειονοτική/μεταναστευτική, περιφερειακή), όπου θέση έχουν όλες οι γλωσσικές ικανότητες (Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας, 2008). Οι γλωσσικές ικανότητες στις διάφορες γλώσσες είναι μερικές (partial) –όχι ολοκληρωμένες, «τέλειες» ή ίσες και όμοιες μεταξύ τους–, αλληλεπιδρούν και συμπληρώνουν η μία την άλλη. Το πολύγλωσσο άτομο ενεργοποιεί το πολλαπλό γλωσσικό του ρεπερτόριο συνθέτοντας, ώστε να εκπληρώσει ένα εύρος επικοινωνιακών λειτουργιών, ανάλογα με τις γενικές και ειδικές επικοινωνιακές του ανάγκες, μεταφέροντας στοιχεία και έννοιες από τη μία γλώσσα στην άλλη, εναλλάσσοντας και αναμειγνύοντας τις γλώσσες του, υπερβαίνοντας τα όρια μεταξύ τους (Tsokalidou/Τσοκαλίδου, 2017).

Παρακάτω μπορείτε να διαβάσετε μερικά παραδείγματα γλωσσικών προφίλ που περιγράφουν όψεις γλωσσικών ρεπερτορίων ομιλητών/τριών:

Ο **Μεχμέτ** είναι τριάντα πέντε ετών, Τούρκος υπήκοος. Μετανάστευσε στη Γερμανία σε ηλικία είκοσι δύο ετών για να είναι μαζί με μέλη της οικογένειάς του και (ήλπιζε) να βρει δουλειά πιο εύκολα. Για αρκετούς μήνες τα γερμανικά που ήξερε ήταν πολύ περιορισμένα, δουλεύοντας κυρίως με συμπατριώτες/ισσες Τούρκους/άλες και άλλους/ες μετανάστες/τριες στην εταιρεία του. Επιθυμώντας να παραμείνει στη Γερμανία και να ενσωματωθεί στο νέο του περιβάλλον, στη συνέχεια, ακολούθησε το παράδειγμα ενός από τους συναδέλφους του και εγγράφηκε σε νυχτερινά μαθήματα γερμανικών σε κέντρο εκπαίδευσης ενηλίκων. Αν και η ικανότητά του στη γλώσσα είναι ακόμα ατελής, τώρα νιώθει ικανός να αντιμετωπίσει ένα ευρύ φάσμα επικοινωνιακών περιστάσεων που προκύπτουν στην επαγγελματική και ιδιωτική του ζωή. Αισθάνεται μεγάλη ικανοποίηση όταν τον καλούν να λειτουργήσει ως «διαπολιτισμικός μεσολαβητής» σε νέους μετανάστες από την Τουρκία (Beacco et al., 2016).

Ο **Abdi** είναι ένας σαρανταπεντάχρονος Μπαντού από τη Σομαλία. Η μητρική του γλώσσα, μια κουσιτική γλώσσα, είναι μόνο προφορική. Το επίπεδο προφορικής



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

του ικανότητας στη γλώσσα-στόχο είναι αρχάριο. Δεν έχει καμία επαφή με την κοινότητα υποδοχής, παρά μόνο μέσω Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών.

Η **Νάταλι** είναι μια τριανταεπτάχρονη από την Ακτή Ελεφαντοστού. Μιλάει μπετέ (bété) και γαλλικά. Δεν πήγε σχολείο και δεν ξέρει να διαβάζει και να γράφει. Παρά το γεγονός αυτό, ήταν ηγέτης της κοινότητας στη χώρα της και ακτιβίστρια για τα δικαιώματα των γυναικών. Έμαθε γρήγορα προφορικά ιταλικά (γλώσσα υποδοχής), χάρη στις καλές προφορικές της δεξιότητες τόσο στη μητρική γλώσσα όσο και στα γαλλικά.

Ο **Abbas** είναι δεκαεπτά ετών, με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης (τρία χρόνια) στην πατρίδα του (Πακιστάν). Γνωρίζει το αλφάβητο της ουρντού. Ζει στη χώρα υποδοχής εδώ και πέντε μήνες ως ασυνόδευτος αλλοδαπός ανήλικος. Παρακολουθεί ένα μάθημα επαγγελματικής κατάρτισης και μαθαίνει τη γλώσσα υποδοχής, αντιμετωπίζοντας δυσκολίες στην κατανόηση των μαθημάτων.

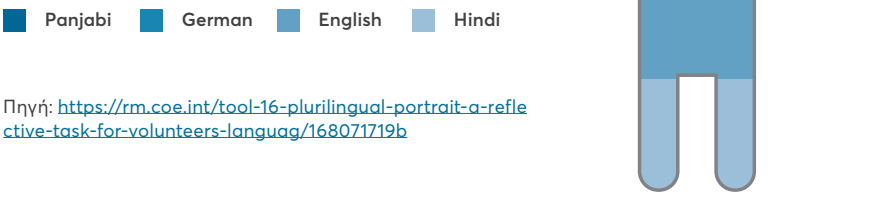
Πηγή: https://www.coe.int/en/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools (tool 5)

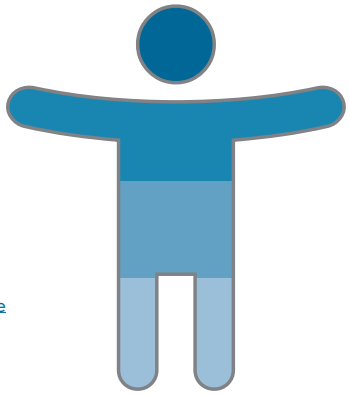
5.3.2 | Γλωσσικό πορτρέτο

Το γλωσσικό ρεπερτόριο αφορά το γεγονός ότι όλα τα άτομα είναι ή μπορούν να γίνουν πολύγλωσσα, ικανά να χρησιμοποιήσουν περισσότερες από μία γλώσσες για να επικοινωνήσουν. Το γλωσσικό ρεπερτόριο είναι ρευστό και μπορεί να αλ-

λάξει ανά πάσα στιγμή καθώς, κάθε φορά που μαθαίνουμε μία γλώσσα, το ανα-διαμορφώνουμε εντάσσοντας νέες γλωσσικές ικανότητες σε διαφορετικές «θέ-σεις» με διαφορετικές λειτουργίες και ανάγκες. Το γλωσσικό πορτρέτο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο που μπορεί να καταστήσει ορατό και να οπτικοποιήσει το γλωσσικό ρεπερτόριο ενός ατόμου.

Στην παρακάτω εικόνα, μπορείτε να δείτε ένα παράδειγμα γλωσσικού πορτρέτου.





Πηγή: https://rm.coe.int/tool-16-plurilingual-portrait-a-reflective-task-for-volunteers-languag/168071719b

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να κάνετε το δικό σας γλωσσικό πορτρέτο τοποθετώντας τις γλώσσες και διαλέκτους που διαθέτετε σε όποιο μέρος του σώματος επιθυμείτε με το χρώμα που επιλέγετε, και να σκεφτείτε πώς εσείς αντιλαμβάνεστε την κάθε γλώσσα στη ζωή σας, πώς συνδέεστε, αισθάνεστε και ταυτίζεστε με την καθεμία και ποια η σημασία τους στη δική σας βιογραφία.



5.3.3 | Γλωσσική βιογραφία

Το γλωσσικό μας ρεπερτόριο βασίζεται στη γλωσσική μας βιογραφία, δηλαδή στις δι-αδρομές που έχουμε διανύσει με τις γλώσσες στη ζωή μας. Οι γλωσσικές βιογραφίες αποτελούν αφηγήσεις –γλωσσικές και πολυτροπικές, γραπτές και προφορικές– που αποτυπώνουν τις διαδρομές κατάκτησης/εκμάθησης γλωσσών και αναδεικνύουν

τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις εμπειρίες των ατόμων με τη «βιωμένη» πολυγλωσσία. Με άλλα λόγια, μέσα από τις γλωσσικές βιογραφίες αποτυπώνουμε αυτά που έχουμε βιώσει σε σχέση με τις γλώσσες και αυτά που αναστοχαζόμαστε.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να σχεδιάσετε και να αποτυπώσετε τη δική σας διαδρομή με τις γλώσσες –γεωγραφικά, χρονικά ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο– και να δημιουργήσετε τη δική σας βιογραφία; Θα μπορούσε η γλωσσική σας βιογραφία να έχει τη μορφή ενός χάρτη όπου σχεδιάζετε τη διαδρομή σας με τις γλώσσες ή τη μορφή μιας ιστορικής γραμμής όπου δείχνετε σημαντικά γεγονότα της ζωής σας που συνδέονται με τις γλώσσες.

Ποιες μπορεί να είναι κάποιες από τις γλωσσικές βιογραφίες προσφύγων νεανικής ηλικίας στη Γερμανία; Βάσει έρευνας στις γλωσσικές βιογραφίες 21 γυναικών και ανδρών προσφύγων (ηλικίας 17-27 χρονών), παρατίθενται τα εξής παραδείγματα (Holzer, 2023): Οι περισσότεροι Αφγανοί/ές νέοι/ες ανήκαν στην εθνοτική ομάδα των Χαζάρα. Κάποιοι/ες μεγάλωσαν στο Ιράν, κοντά στην Τεχεράνη, αλλά συνειδητά επιλέγουν την ταύτισή τους με την κοινότητα των Χαζάρα, βάσει της εθνοτικής καταγωγής των γονιών τους. Πριν φτάσουν στη Γερμανία χρησιμοποιούσαν τις δύο αφγανικές γλώσσες (ντάρι και πάστο), ενώ τα αραβικά και τα ουρντού ανήκουν επίσης στο ρεπερτόριό τους. Στη Γερμανία συμμετέχουν σε τάξεις όπου μαθαίνουν γερμανικά. Οι Ιρανοί πρόσφυγες μεγάλωσαν στο Ιράν μαθαίνοντας φαρσί και χρησιμοποιώντας ντάρι ή χαζαράγκι, τη διάλεκτο των Χαζάρα, την οποία μιλούσαν με τους γονείς τους στο σπίτι. Έμαθαν αραβικά (κυρίως ανάγνωση) μέσα από μαθήματα πάνω στο Ισλάμ. Οι πρόσφυγες από τη Συρία μιλούν συριακές διαλέκτους των αραβικών (π.χ. AshShami, Mu'addamiyyatal-Sham) και κουρδικά. Τα πρότυπα αραβικά τα διδάχτηκαν στο σχολείο αλλά και σε μαθήματα ισλαμικής θρησκείας. Μιλούν ακόμη τουρκικά (κυρίως έχουν προσληπτικές ικανότητες, δηλαδή μπορούν να καταλάβουν), καθώς έμειναν μεγάλο διάστημα στην Τουρκία πριν να μεταναστεύσουν στη Γερμανία. Επίσης, έμαθαν αγγλικά στο σχολείο.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.4

Γλώσσα και Ταυτότητα

Η σχέση γλώσσας και ταυτότητας είναι πολυδιάστατη και σύνθετη. Η γλώσσα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ταυτότητας ενός ατόμου και μία από τις πιο καθοριστικές παραμέτρους της ταυτότητάς του, όπως είναι επίσης η εθνική/εθνοτική ομάδα στην οποία ανήκει, η κοινωνική του θέση, η θρησκευτική συνιστώσα, το κοινωνικό και βιολογικό φύλο κ.ά. Σύμφωνα με τον Μααλούφ (2000), η ταυτότητά μας είναι ό,τι μας κάνει να μην είμαστε ταυτόσημοι/ες με κανένα άλλο άτομο. Οι άνθρωποι έχουν πολλαπλές και σύνθετες ταυτότητες, οι οποίες δεν είναι σταθερές, στατικές και αμετάβλητες κατηγορίες αλλά, αντίθετα, είναι ρευστές και βρίσκονται σε μία διαρκή διαδικασία οικοδόμησης (Αρχάκης & Τσάκωνα, 2011). Έτσι, από τη μία «ταυτότητα» περνάμε πλέον, σήμερα, στις «ταυτότητες», δηλαδή χρησιμοποιούμε τον πληθυντικό αριθμό για να δηλώσουμε ότι τα άτομα μπορούν ενεργά να διαμορφώνουν τις πολλαπλές ταυτότητές τους ανάλογα με τις συνθήκες, τις ανάγκες και τους τρόπους που επιθυμούν να ταυτιστούν με διαφορετικές κατηγορίες. Τα άτομα, λοιπόν, χρησιμοποιούν τον λόγο για να οικοδομήσουν και να προβάλουν διαφορετικές ταυτότητες του εαυτού τους (Αρχάκης & Τσάκωνα, 2011). Ο τρόπος που μιλάμε δεν αντανακλά το «ποιοι/ποιες είμαστε ουσιαστικά» (Γεωργαλίδου & Κανάκης, 2022), δεν λειτουργεί ως καθρέφτης της μίας, στατικής και αμετάβλητης ταυτότητάς μας (π.χ. μία ομιλήτρια μιλάει έτσι *γιατί **είναι** γυναίκα, μορφωμένη, νέα, από ανώτερη κοινωνική τάξη*). Η ταυτότητα του ατόμου δεν διαμορφώνεται από εγγενή και πάγια χαρακτηριστικά –όπως φύλο, ηλικία, κοινωνική τάξη, εθνότητα–, με τρόπο απόλυτο και σταθερό, όπως θεωρούσε παλιότερα η ουσιοκρατική αντίληψη. Στις γυναίκες, για παράδειγμα, αποδιδόταν μία καθολική και σταθερή γυναικεία ταυτότητα που τις χαρακτηρίζει, τις διακρίνει και αντανακλάται στη γλωσσική τους χρήση (γυναικεία γλώσσα) και στους άνδρες μια αμετάβλητη καθολική ανδρική, με ιδιότητες που αντανακλώνται επίσης στον λόγο τους (Αρχάκης & Τσάκωνα, 2011). Για παράδειγμα, έχει διαπιστωθεί ότι οι γυναίκες, κατά την ομιλία τους, συχνά προτιμούν τους πρότυπους γλωσσικούς τύπους (π.χ. «ζέστη» και όχι «ζέστα»), αποφεύγουν τις βωμολοχίες, τις υβριστικές εκφράσεις και την έντονη αποδοκιμασία (π.χ. «άι στο καλό» αντί για κάτι πιο υβριστικό). Χρησιμοποιούν περισσότερο ερωτήσεις που δείχνουν αβεβαιότητα ή ζητούν επιβεβαίωση για αυτό που δηλώνουν (π.χ. «Είναι πολύ όμορφα εδώ! Δεν είναι;», «Θα φύγουμε κατά τις πέντε, ε;»), γνωρίζουν και χρησιμοποιούν λεπτές χρωματικές διαβαθμίσεις («βεραμάν», «σομόν», «λιλά» κ.ά.), αποφεύγουν να διακόπτουν και να επικαλύπτουν τους/τις συνομιλητές/τριές τους, έχουν υποστηρικτική δράση σε μία συνομιλία, αποκαλύπτουν τα προβλήματα και τα συναισθήματά τους κ.ά. Ωστόσο, η λεγόμενη «γυναικεία» γλώσσα ή αντίστοιχα η «αρσενική» δεν πηγάζει

από την ταυτότητα των ατόμων, δηλαδή από το βιολογικό τους φύλο, αλλά, αντίθετα, οι παραπάνω διαφοροποιήσεις αναδεικνύουν την απουσία ισοτιμίας στις κοινωνικές θέσεις που καταλαμβάνουν τα δύο φύλα (Αρχάκης, 2012). Έτσι, η σύγχρονη αντίληψη προσεγγίζει τις ταυτότητες, όπως είναι το κοινωνικό φύλο (που θα δούμε παρακάτω), με τρόπο δυναμικό και όχι ενιαίο και απόλυτο: οι ομιλητές/τριες μέσα από τις γλωσσικές τους επιλογές κατασκευάζουν τις ταυτότητες που επιθυμούν ανάλογα με τις επικοινωνιακές περιστάσεις και επιδεικνύουν συμπεριφορές που μπορεί να είναι άλλοτε περισσότερο και άλλοτε λιγότερο «θηλυκές» ή «αρσενικές» (Αρχάκης & Τσάκωνα, 2011).

5.4.1 | Γλώσσα και φύλο

Ο όρος «κοινωνικό φύλο», που αναφέρθηκε παραπάνω, διακρίνεται από το «βιολογικό φύλο» (άνδρας – γυναίκα) και δηλώνει ότι το φύλο αποτελεί μία κοινωνική και πολιτισμική κατασκευή που σχετίζεται με τους κοινωνικούς ρόλους που αποδίδονται σε κάθε φύλο. Τα χαρακτηριστικά του κοινωνικού φύλου δεν είναι σταθερά και εγγενή, αλλά διαφοροποιούνται ανάλογα με το κοινωνικό και χρονικό πλαίσιο. Η μελέτη της σχέσης της γλώσσας με το κοινωνικό φύλο αφορά: α) τον τρόπο με τον οποίο η γλώσσα αναφέρεται στα φύλα (γλωσσικός σεξισμός), και β) τον τρόπο που οι ομιλητές/τριες χρησιμοποιούν τη γλώσσα (Αρχάκης, 2012).

Η πρώτη κατηγορία αφορά το φαινόμενο της αναπαραγωγής της έμφυλης ανισότητας στην κοινωνία μέσω της χρήσης της γλώσσας. Στην ελληνική γλώσσα, για παράδειγμα, υπάρχουν λέξεις που προβάλλουν και αναπαράγουν τη διάκριση εις βάρος των γυναικών, όπως οι λέξεις «ανδρεία», «ανδριάντας», «αντρίκειο» που δίνουν αξία σε χαρακτηριστικά του φύλου του άντρα ή οι λέξεις «παλιογύναικο», «γυναικοκουβέντες», «βρομοθήλυκο», «γυναίκα του δρόμου», «γυναικοδουλειά» που έχουν υποτιμητική/απαξιωτική σημασία για το γυναικείο φύλο (Αρχάκης, 2012). Η χρήση των προσφωνήσεων «Δεσποινίς» και «Κυρία» σχετίζεται με την οικογενειακή κατάσταση των γυναικών (Liu et al., 2018). Ακόμη, το αρσενικό γραμματικό γένος στα ελληνικά (σε ουσιαστικά, επίθετα και αντωνυμίες) χρησιμοποιείται συχνά γενικευτικά για να αναφερθεί σε άνδρες και σε γυναίκες, ενώ αντίθετα το θηλυκό γένος χρησιμοποιείται για να αναφερθεί μόνο στις γυναίκες· για παράδειγμα, «όλοι οι καθηγητές και οι μαθητές» (σε ένα σχολείο) ή «Ποιος είναι ο επόμενος;» (σε μία υπηρεσία) ή «οι μετανάστες» (εννοώντας και τις μετανάστριες). Το ότι επικαλύπτεται το θηλυκό γένος από το αρσενικό όχι μόνο μπορεί να δημιουργήσει αμφισημία (αναφέρεται μόνο στους άνδρες ή και στα δύο φύλα;), αλλά αντανακλά και την κοινωνική ανισότητα εις βάρος των γυναικών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να σκεφτείτε παραδείγματα από τις γλώσσες σας που δείχνουν τους τρόπους με τους οποίους η γλώσσα μπορεί να αναπαράγει την κοινωνική ανισότητα μεταξύ των φύλων;

Μέσα από τις γλωσσικές μας επιλογές, δηλαδή μέσα από τον τρόπο που χρησιμοποιούμε τη γλώσσα –όπως, για παράδειγμα, με τη χρήση **μη σεξιστικής γλώσσας** στην καθημερινότητά μας–, προβάλλουμε τις θεάσεις μας, τη στάση και την ιδεολογία μας για όψεις της κοινωνικής πραγματικότητας. Πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η χρήση μη σεξιστικής γλώσσας στον δημόσιο λόγο (στα ΜΜΕ, στα δημόσια έγγραφα, στους θεσμούς, στην εκπαίδευση) ώστε να διαμορφωθούν κοινωνικές αντιλήψεις και στάσεις για την ισότητα των φύλων. Τι δείχνει, για παράδειγμα, η επιλογή της χρήσης παράλληλα του αρσενικού και του θηλυκού γραμματικού γένους στη συγγραφή αυτού του βιβλίου;

Η δεύτερη κατηγορία στη μελέτη γλώσσας και φύλου αφορά τον τρόπο με τον οποίο μιλάνε οι άνδρες και οι γυναίκες. Η γλωσσική συμπεριφορά ανδρών και γυναικών παρουσιάζει συχνά διαφοροποίηση, η οποία, όμως, οφείλεται σε μεγάλο βαθμό και στις άνισες θέσεις που κατέχουν τα δύο φύλα στην κοινωνία (Αρχάκης, 2012), όπως αναφέρθηκε παραπάνω (σε παραδείγματα στην υποενότητα 5.4). Η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στον τρόπο που μιλάμε και στο κοινωνικό φύλο είναι σύνθετη, και το κοινωνικό φύλο αλληλεπιδρά με πολλούς άλλους παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη (Holmes, 2016). Οι άνθρωποι, λοιπόν, μέσα από τις γλωσσικές τους επιλογές, μπορούν να κατασκευάσουν ταυτότητες και κοινωνικά χαρακτηριστικά που δεν αντιστοιχούν απόλυτα στα αναμενόμενα του κοινωνικού τους φύλου, που δεν ταυτίζονται αναγκαστικά με αυτά. Μία γυναίκα μέσα από τον λόγο της μπορεί να προβάλλει κάθε φορά μία διαφορετική ταυτότητα, επιλέγοντας γλωσσικούς τύπους και στρατηγικές που υπάρχει η τάση να χρησιμοποιούνται από άνδρες. Η μελέτη της γλώσσας και του φύλου περιλαμβάνει τη σεξουαλικότητα, που αναφέρεται στον σεξουαλικό προσανατολισμό και στη συμμετοχή της γλώσσας στην κατασκευή της σεξουαλικής ταυτότητας. Δίνεται ορατότητα σε καταπιεσμένες ομάδες με βάση τη σεξουαλικότητα και αναδεικνύονται ζητήματα που αφορούν κυρίαρχα στερεότυπα και προκαταλήψεις εναντίον τους, όπως, για παράδειγμα, εναντίον των ΛΟΑΤΚΙ και ειδικότερα στην περίπτωση των μεταναστών/τριών (Κανάκης, 2022). Σε πολλές περιπτώσεις, αυτά τα άτομα μπορεί να έχουν υποστεί διώξεις και διακρίσεις εξαιτίας του σεξουαλικού τους προσανατολισμού, να αντιμετωπίζουν κοινωνικό αποκλεισμό και να μην επιθυμούν να μιλήσουν για την ταυτότητα του φύλου τους (Liu et al., 2018) ή να έχουν δεχτεί μεροληπτικές, μη αντικειμενικές αποφάσεις από φορείς λόγω της σεξουαλικής τους ταυτότητας.

5.4.2 | Γλώσσα και εθνοτική ταυτότητα

Η γλώσσα αποτελεί αναπόσπαστο συστατικό στοιχείο της ταυτότητας μιας εθνοτικής ομάδας. Από τη μία πλευρά, η εθνοτική ταυτότητα αναφέρεται σε μία αίσθηση ένταξης ή ταύτισης με μία εθνοτική ομάδα (Liu et al., 2018, σ. 227). Από την άλλη πλευρά, η εθνική ταυτότητα αναφέρεται στην ταυτότητα που χαρακτηρίζεται από την αντίληψη ενός ατόμου ως μέλους ενός έθνους-κράτους (Liu et al., 2018), όπως, για παράδειγμα, Ελλάδα – Έλληνας/ίδα – ελληνική εθνική ταυτότητα. Η εθνοτική ταυτότητα μπορεί να βασίζεται στην εθνική ταυτότητα, στη φυλή ή τη θρησκεία (Liu et al., 2018, σ. 227). Τα άτομα μιας εθνοτικής ομάδας μπορεί να προσδιορίζουν την εθνοτική τους ταυτότητα με διαφορετικούς τρόπους και ο βαθμός ταύτισής τους με την ομάδα να είναι διαφορετικός. Πολλές μεταναστευτικές κοινότητες προσπαθούν να διατηρήσουν την πολιτισμική και εθνοτική τους ταυτότητα μέσα από τη διατήρηση και την εκμάθηση/διδασκαλία της γλώσσας τους. Σε συνθήκες γλωσσικής επαφής, τα άτομα μπορεί να επιλέξουν να μιλήσουν σε μία συγκεκριμένη γλώσσα ή διάλεκτο προκειμένου να προβάλουν την εθνοτική τους ταυτότητα ή, αντίθετα, μπορεί να επιλέξουν να την αποκρύψουν ώστε να αποφύγουν τυχόν στιγματισμό και αποκλεισμό.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκεφτείτε περιπτώσεις κατά τις οποίες πρόσφυγες ή μετανάστες/τριες αλλάζουν τα ονόματά τους σε μία χώρα υποδοχής. Για ποιους λόγους το κάνουν και πώς αυτό μπορεί να επηρεάσει την ταυτότητά τους;

Οι γλωσσικές επιλογές των ομιλητών/τριών επηρεάζουν, επίσης, τις κοινωνικές στάσεις των άλλων απέναντί τους και τις ταυτότητες που δημιουργούν για εκείνους/ες, όπως, για παράδειγμα, όταν κάποιος/α μιλάει μία διάλεκτο ή μια μειονοτική/μεταναστευτική γλώσσα ή την κυρίαρχη γλώσσα με τοπική ή ξενική προφορά. Είναι σημαντικό να διερευνάται αν οι ομιλητές/τριες και οι διαπολιτισμικοί/ές μεσολαβητές/τριες έχουν την ίδια εθνική ταυτότητα αλλά πιθανόν διαφορετική εθνοτική ταυτότητα, ανήκουν δηλαδή σε διαφορετικές εθνοτικές ομάδες εντός της ίδιας χώρας καταγωγής, ιδίως, όταν υπάρχει ιστορικό συγκρούσεων μεταξύ τους.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.5

Διαπολιτισμική επικοινωνία

Το φυσικό και πολιτισμικό περιβάλλον, μέσα στο οποίο αναπτύσσεται μία γλώσσα, επηρεάζει το λεξιλόγιο και τη γραμματική της, αφού το γλωσσικό σύστημα προσαρμόζεται σε αυτό (Holmes, 2016). Γλώσσα, νόηση και πολιτισμός είναι στενά συνδεδεμένα. Για παράδειγμα, στην κινέζικη γλώσσα δεν υπάρχουν ξεχωριστές λέξεις για τις λέξεις «θείος» και «θεία», αλλά υπάρχουν διαφορετικές λέξεις για να δηλώσουν τον μεγαλύτερο και μικρότερο αδελφό του πατέρα και της μητέρας, τον μεγαλύτερο ή νεότερο κουνιάδο κ.ά. (Liu et al., 2018). Αυτή η διαφοροποίηση σχετίζεται με τις πιο περίπλοκες διαπροσωπικές σχέσεις και πιθανόν είναι σημαντικότερες στην Κίνα απ' ό,τι σε άλλες χώρες. Τα αραβικά έχουν πολλές λέξεις για την «καμήλα». Η λέξη «φεγγάρι» είναι αρσενική στα γερμανικά (der Nond), θηλυκού γένους στα γαλλικά και ουδέτερου γένους στα ελληνικά (Liu et al., 2018).

Η διαπολιτισμική επικοινωνία πραγματοποιείται σε περιστάσεις όπου επικοινωνούν μεταξύ τους ομιλητές/τριες με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο αλλά και, ευρύτερα, με διαφορετική κοινωνικοοικονομική κατάσταση, ηλικία, φύλο ή τρόπο ζωής (Liu et al., 2018). Συχνά περιλαμβάνει μία κοινή γλώσσα, η οποία μπορεί να μην είναι η μητρική/πρώτη γλώσσα για κάποιον/α ή για κανένα από τα άτομα που συμμετέχουν στην επικοινωνία (Μπέλλα, 2022). Προσεγγίζουμε τον πολιτισμό ως μία δυναμική έννοια, που δεν προσδιορίζεται από την εθνικότητα κάποιου, ενώ λαμβάνουμε υπόψη τις διαφοροποιήσεις εντός των πολιτισμικών ομάδων. Ως εκ τούτου, μία χώρα μπορεί να περιλαμβάνει διαφορετικούς πολιτισμούς (π.χ. η Κίνα, η Ρωσία), αλλά και συγκεκριμένες πολιτισμικές ομάδες μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες (Μπέλλα, 2022). Οι Κούρδοι, για παράδειγμα, προσδιορίζονται ως μία πολιτισμική ομάδα που δεν αντιστοιχεί σε μία χώρα, αλλά εντοπίζονται σε διαφορετικές χώρες, όπως στην Τουρκία, στη Συρία, στο Ιράν και στο Ιράκ. Ακόμη, είναι σημαντικό να λαμβάνουμε υπόψη μας την ατομική διάσταση στην προσέγγιση του πολιτισμού. Αυτό σημαίνει ότι το κάθε άτομο μπορεί (κριτικά) να διαφοροποιείται από τις πολιτισμικές επιταγές της ομάδας στην οποία ανήκει. Οι άνθρωποι διαφορετικών πολιτισμικών/κοινωνικών ομάδων μπορεί να χρησιμοποιούν τη γλώσσα με πολύ διαφορετικούς τρόπους, δηλαδή με διαφορετικά στιλ επικοινωνίας.

5.5.1 | Στιλ επικοινωνίας και πολιτισμικές διαφορές

Το στιλ επικοινωνίας αφορά τον τρόπο που μεταφέρεται, μεταδίδεται ένα μήνυμα (Liu et al., 2018). Διακρίνονται τέσσερα στιλ επικοινωνίας τα οποία είναι τα παρακάτω (Gudykunst & Ting-Tooney, 1988, όπως αναφέρεται στο Liu et al., 2018):



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Wonderlane

1 Άμεσα και έμμεσα στιλ επικοινωνίας

Στο άμεσο στιλ επικοινωνίας τα μηνύματα μεταφέρονται σαφώς και ξεκάθαρα, ενώ σε ένα έμμεσο στιλ πολλά στοιχεία υπονοούνται από τον/την ομιλητή/τρια. Αυτά τα στιλ επικοινωνίας φαίνεται να συνδέονται και με διαφορετικούς πολιτισμούς. Για παράδειγμα, το έμμεσο στιλ συνδέεται με πολιτισμούς συλλογικότητας ή ασιατικούς (όπως Ιαπωνία, Κίνα, Νότια Κορέα, Χονγκ Κονγκ), ενώ οι δυτικές κοινωνίες προτιμούν, γενικά, το άμεσο στιλ επικοινωνίας (Liu et al., 2018), παρότι χρησιμοποιούνται, έως έναν βαθμό, παγκοσμίως και τα δύο στην επικοινωνία. Για παράδειγμα, στο άμεσο στιλ επικοινωνίας μπορεί κάποιος/α να αρνηθεί σε έναν/μια φίλο/η λέγοντας «Όχι, δεν μπορώ να το κάνω», ενώ στο έμμεσο στιλ δεν θεωρείται ευγενικό να πει κανείς «Όχι» σε έναν/μια φίλο/η, αλλά αυτό υπονοείται ώστε να το καταλάβει ο/η συνομιλητής/τρια μόνος/η του/της.

2 Αναλυτικά και συνοπτικά στιλ επικοινωνίας

Στο αναλυτικό στιλ επικοινωνίας, το άτομο χρησιμοποιεί μία εκφραστική γλώσσα με μακροσκελείς περιγραφές και μεταφορές, όπως, για παράδειγμα, οι πολιτισμοί της Μέσης Ανατολής και ο αφροαμερικανικός πολιτισμός (Liu et al., 2018). Παράδειγμα αναλυτικού στιλ επικοινωνίας αποτελεί η δήλωση «Είναι τόσο λεπτός που θα μπορούσε να περπατήσει ανάμεσα στις σταγόνες της βροχής χωρίς να βραχεί» (Liu et al., 2018, σ. 264). Στο συνοπτικό στιλ επιλέγονται οι απλές και σύντομες δηλώσεις καθώς και η σιωπή, όπως, για παράδειγμα, οι Φινλανδοί/ές που εκτιμούν πολύ και επιλέγουν τη σιωπή σε μία επικοινωνία.

3 **Προσωπικά και πλαισιακά στιλ επικοινωνίας**
Αυτή η διάσταση αφορά τον βαθμό στον οποίο το άτομο που μιλάει δίνει έμφαση στον εαυτό του ή στον ρόλο του. Στο προσωπικό στιλ ο/η ομιλητής/τρια εστιάζει στη μετάδοση μηνυμάτων που αφορούν τον εαυτό του/της και χρησιμοποιεί σε μεγάλο βαθμό το «εγώ», ενώ στο πλαισιακό στιλ δίνεται έμφαση στην κοινωνική θέση και στον ρόλο, στο κύρος και στην ταυτότητα του/της ομιλητή/τριας. Στα ιαπωνικά, για παράδειγμα, υπάρχουν πολλά επίπεδα ύφους για να αποδώσουν σεβασμό σε άτομα διαφορετικής τάξης, ιεραρχίας, ηλικίας (πλαισιακό στιλ), ενώ στα αγγλικά χρησιμοποιείται το «you» (εσύ/εσείς) τόσο για τον ενικό όσο και για τον πληθυντικό (προσωπικό στιλ).

4 **Οργανικά και συγκινησιακά στιλ επικοινωνίας**
Το οργανικό στιλ είναι προσανατολισμένο προς τον στόχο και δίνει βαρύτητα στο αποτέλεσμα, ενώ το συγκινησιακό στιλ εστιάζει στον/στη δέκτη/τρια και στη διαδικασία. Το οργανικό στιλ παρατηρείται στους δυτικούς πολιτισμούς, σε επιχειρήσεις και επαγγελματικές περιστάσεις, ενώ το συγκινησιακό στιλ συναντάται περισσότερο σε πολιτισμούς συλλογικότητας. Για παράδειγμα, σε μία οργάνωση όπου ο/η επικεφαλής δίνει συνέχεια εντολές σε έναν/μία υφιστάμενο/η για το τι να κάνει, η επικοινωνία είναι οργανική. Στο συγκινησιακό στιλ δίνεται βαρύτητα στις αντιδράσεις των άλλων και το νόημα συνάγεται βάσει τον σημάτων που μπορεί να δίνονται, όχι βάσει αυτών που λέγονται (Liu et al., 2018).

5.5.2 | Η διαπολιτισμική παρεξήγηση

Η διαπολιτισμική παρεξήγηση μπορεί να οφείλεται σε πολλές και διαφορετικές αιτίες, οι οποίες μπορεί να συνδέονται με την (ανεπαρκή) γνώση της γλώσσας αλλά και με την (ανεπαρκή) πολιτισμική, κοινωνική γνώση (που αφορά την καταλληλόλητα της χρήσης της γλώσσας) (Μπέλλα, 2022). Όταν χρησιμοποιούμε τη γλώσσα, επιτελούμε «γλωσσικές πράξεις», δηλαδή «κάνουμε πράγματα με τις λέξεις» (Austin, 1955), όπως, για παράδειγμα, δίνουμε εντολές, παρακαλούμε, προσκαλούμε, απαγορεύουμε, απειλούμε κ.ά. Οι γλωσσικές πράξεις διαφέρουν ανάλογα με τις κοινωνίες και τους πολιτισμούς, δηλαδή, το ποια γλωσσική πράξη είναι κατάλληλη για μία περίσταση και πώς εκφράζεται διαφέρουν ανάλογα με τις κοινωνίες (Μπέλλα, 2022), όπως φαίνεται στο εξής παράδειγμα: Στην Ιαπωνία συνηθίζεται ο/η καλεσμένος/η σε ένα γεύμα να ζητάει συγγνώμη από τον/την οικοδεσπότη/οινα για την επιβάρυνση, ενώ στην ελληνική κοινωνία και σε άλλες αναμένεται να τον/την ευχαριστήσει.

Τα **συνομιλιακά υπονοήματα** αναφέρονται σε κάποια στοιχεία που δεν λέγονται ρητά, αλλά υπονοούνται εύκολα και άμεσα από τους/τις ομιλητές/τριες βά-

σει της γνώσης που έχουν για τον κόσμο και το κοινωνικό περιβάλλον (Κανάκης, 2012γ). Τα υπονοήματα σχετίζονται, επίσης, με τις διαπολιτισμικές παρεξηγήσεις (Grice, 1989). Γενικά, οι συνομιλητές/τριες κατανοούν τα υπονοήματα σαν να υπακούν σε μια γενική αρχή της συνεργασίας.

Παράδειγμα από Κανάκη (2012γ):

Ο/Η ομιλητής/τρια Β υπονοεί ότι μπορεί ο/η ομιλητής/τρια Α να βρει κάτι να φάει στον φούρνο στη γωνία.

Α «Με έχει πιάσει τρομερή πείνα».

Β «Υπάρχει ένας φούρνος στη γωνία».

Τα υπονοήματα, για να είναι κατανοητά, χρειάζεται να ακολουθούν κάποια αξιώματα, όπως: α) να λέγονται πράγματα που οι ομιλητές/τριες πιστεύουν ότι είναι αληθή, β) να δίνεται η απαραίτητη ποσότητα των πληροφοριών, γ) να είναι συναφή και σχετικά με όσα λέγονται, και δ) να είναι σαφή και συνοπτικά. Βέβαια, χρειάζεται να υπάρχει κοινή πολιτισμική γνώση για την κατανόηση των υπονοημάτων στη διαπολιτισμική επικοινωνία.

5.5.3 | Η γλωσσική ευγένεια

Η γλωσσική ευγένεια σημαίνει να μιλάμε στους ανθρώπους με τον κατάλληλο τρόπο ανάλογα με τη σχέση μας μαζί τους (Holmes, 2016, σ. 342). Είμαστε σε θέση να μιλάμε ευγενικά όταν γνωρίζουμε τις κοινωνικές αξίες μιας ομάδας. Το κοινωνικό περιβάλλον, η επισημότητα και η σχέση των συμμετεχόντων/ουσών ασκούν επίδραση στους τρόπους με τους οποίους εκφραζόμαστε και στη μορφή που θα έχει μία γλωσσική πράξη, κάτι που εκλαμβάνεται ως ευγένεια (Holmes, 2016). Μία γλωσσική πράξη μπορεί να είναι απειλή προς το πρόσωπο του/της συνομιλητή/τριας σε διαφορετικό βαθμό σε κάθε κοινωνία. Για παράδειγμα, στην ελληνική κοινωνία, πολλά μέλη της, πιθανόν, να μη θεωρούν τις προσωπικές ερωτήσεις απειλητικές, αλλά να τις ερμηνεύουν θετικά, ως μια προσπάθεια γνωριμίας και ένδειξη ενδιαφέροντος, ενώ, αντίθετα, στην αγγλική κοινωνία, πιθανόν να αντιμετωπίζονται ως αδιακρισία και επομένως να θεωρούνται απειλητικές σε μεγαλύτερο βαθμό (Μπέλλα, 2022). Η θετική ευγένεια σχετίζεται με την αλληλεγγύη και δίνει έμφαση στις κοινές αξίες, μειώνοντας την κοινωνική απόσταση μεταξύ των συνομιλητών/τριών, ενώ η αρνητική ευγένεια σχετίζεται με την έκφραση σεβασμού και την τήρηση της απόστασης (Holmes, 2016). Η αγγλική κοινωνία, για παράδειγμα, φαίνεται να προσανατολίζεται προς την αρνητική ευγένεια και η ελληνική κοινωνία προς τη θετική. Το να αρνηθεί κάποιος/α μία πρόσκληση στις δυτικές κοινωνίες μπορεί να μην είναι κάτι απλό και προϋποθέτει διαφορετικούς τρόπους με τους οποίους μπορεί να το κάνει, ανάλογα με την περίσταση και γνωρίζοντας τους κοινωνιογλωσσικούς

κανόνες που ισχύουν. Στην Αγγλία, οι οικοδεσπότες/οινες σε ένα τραπέζι συνήθως προσφέρουν δεύτερη μερίδα μόνο μία φορά και αυτό μπορεί να χαρακτηριστεί αγένεια από τους/τις επισκέπτες/τριες, που θα περίμεναν να υπάρξει μεγαλύτερη πίεση για να φάνε και άλλο ως ένδειξη θετικής ευγένειας (Holmes, 2016).

Στο παρακάτω παράδειγμα βλέπουμε πως ο Χαλίλ (Ισραηλινός) παρεξηγεί την έκφραση «Μπορούμε να ετοιμάσουμε» του προϊσταμένου του, ο οποίος χρησιμοποιεί το α' πρόσωπο πληθυντικού ως ένδειξη θετικής ευγένειας για να μειωθεί η απόσταση μεταξύ τους και να φανεί ότι ανήκουν στην ίδια ομάδα (Μπέλλα, 2022, σ. 392): «Όταν άρχισα να δουλεύω εδώ, τα ελληνικά μου ήταν ήδη πολύ καλά. Ένα πράγμα που άργησα να καταλάβω ήταν όταν ο προϊστάμενός μου μου έλεγε: "Χαλίλ, μήπως μπορούμε να ετοιμάσουμε την παρουσίαση μέχρι αύριο το βράδυ;". Έλεγα "ναι" και μετά καθόμουν και τον περίμενα να έρθει να "ετοιμάσουμε" την παρουσίαση. Δεν ερχόταν και την άλλη μέρα παραπονιόταν ότι δεν το είχα κάνει. Το έπαθα τρεις φορές. Μετά κατάλαβα ότι, όταν έλεγε "εμείς", εννοούσε "εσύ"».

5.5.4 | Η μη λεκτική επικοινωνία και η σιωπή

Η μη λεκτική επικοινωνία αναφέρεται στη χρήση μη λεκτικών συμβόλων για τη μετάδοση ενός μηνύματος (Liu et al., 2018). Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό του νοήματος μεταδίδεται με μη λεκτικά μέσα, όπως είναι η φωνή, η κίνηση του σώματος, οι εκφράσεις του προσώπου, και πολύ μικρότερο μέσω των λέξεων. Η χρήση των μη λεκτικών κωδίκων δεν διέπεται από κανόνες γραμματικής και κατακτάται μέσα από την κοινωνικοποίησή μας σε μία πολιτισμική ομάδα. Η μη λεκτική επικοινωνία συχνά διεξάγεται παράλληλα με τη λεκτική, μεταφέρει μηνύματα τα οποία δεν μπορούν να ελεγχθούν από τον/την ομιλητή/τρια, συνδέονται με το συγκινησιακό περιεχόμενο, δηλαδή με τα συναισθήματα, και επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο που ερμηνεύεται ένα μήνυμα. Οι άνθρωποι τείνουν να εμπιστεύονται τη μη λεκτική επικοινωνία. Συνήθως, μη λεκτικοί κώδικες, όπως οι κινήσεις του σώματος, η παραγλώσσα (δηλαδή ο επιτονισμός, ο ρυθμός ομιλίας, οι παύσεις αλλά και το γέλιο, ο αναστεναγμός, το κλάμα, η κραυγή), η χρήση του χώρου, του χρόνου κ.ά. χρησιμοποιούνται για να επαναλάβουν, να αντικαταστήσουν, να αντικρούσουν, να συμπληρώσουν, να τονίσουν ή να ρυθμίσουν το λεκτικό μήνυμα. Στη μη λεκτική επικοινωνία υπάρχουν σημαντικές πολιτισμικές διαφορές και οι μη λεκτικοί κώδικες διαφέρουν από πολιτισμό σε πολιτισμό. Για παράδειγμα, στις δυτικές χώρες είναι σύνηθες να βλέπει κανείς ανθρώπους να χαμογελούν σε ξένους ή περαστικούς στη γειτονιά, ενώ στη Σιγκαπούρη ή σε άλλες ασιατικές χώρες θα μπορούσε να ερμηνευτεί ως κάτι παράξενο, αφού οι άνθρωποι δεν ξεκινούν συχνά συζητήσεις με ξένους. Η σιωπή μπορεί να αποτελεί ένδειξη διαφορετικών συναισθημάτων και μπορεί να ερμηνευτεί με διαφορετικούς τρόπους. Για παράδειγμα, το ανασήκωμα των ώμων χρησιμοποιείται σε πολλές δυτικές κοινωνίες όταν δεν καταλαβαίνουν



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Ariyan Dv

κάτι, ενώ σε ορισμένους ασιατικούς πολιτισμούς η κίνηση αυτή δεν χρησιμοποιείται σχεδόν ποτέ, και η αδυναμία κατανόησης συχνά εκφράζεται με κούνημα του κεφαλιού (Liu et al., 2018).

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να σκεφτείτε κάποιο παράδειγμα μη λεκτικής συμπεριφοράς ή χρήσης του σώματός σας ή του σώματος του/της συνομιλητή/τριάς σας κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας; Τι ακριβώς έγινε; Ήταν κατανοητό από όλους/ες;

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.6

Διερμηνεία

5.6.1 | Η διερμηνεία και τα είδη της

Ένα από τα εργαλεία των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών είναι η διερμηνεία. Η διερμηνεία διακρίνεται σε **ταυτόχρονη** και **διαδοχική**. Στην ταυτόχρονη διερμηνεία, ο/η διερμηνέας μιλάει ταυτόχρονα με τον/την αρχικό/ή ομιλητή/τρια, όπως, για παράδειγμα, σε θάλαμο διερμηνείας σε διεθνή συνέδρια (Liu et al., 2018). Στη διαδοχική διερμηνεία, ο/η διερμηνέας διερμηνεύει στα κενά της ομιλίας του/της ομιλητή/τριας, αναμεταδίδοντας τμηματικά την ομιλία. Στην **αμφίδρομη (διπλής κατεύθυνσης) διερμηνεία**, ο/η διερμηνέας διερμηνεύει και τις δύο (ή όλες) τις πλευρές μιας συνομιλίας μεταξύ ομιλητών/τριών διαφορετικών γλωσσών, όπου υπάρχει συνδυασμός γλωσσών, από και προς την κύρια γλώσσα τους (TWB, 2017). Στις περισσότερες περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης, έχουμε διαδοχική αμφίδρομη διερμηνεία. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια ακούει τον/την ομιλητή/τρια για μικρό χρονικό διάστημα –μίας ή δύο προτάσεων–, κατανοεί αυτό που λέγεται και το διερμηνεύει στη γλώσσα-στόχο. Στη συνέχεια, αφήνει τον/την ομιλητή/τρια να συνεχίσει για δύο ή τρεις προτάσεις και επαναλαμβάνει τη διαδικασία.

Η διαδοχική διερμηνεία είναι πιο κατάλληλη στη διαπολιτισμική μεσολάβηση επειδή δίνεται η δυνατότητα στους/στις ομιλητές/τριες να έχουν μία πιο αυθεντική, «ανθρώπινη» επαφή και επικοινωνία (UNHCR, 2009), και το περιθώριο να κοιτούν, να ακούν και να μιλούν μεταξύ τους παρά να στρέφουν αυτόματα όλη τους την προσοχή στον/στη διερμηνέα. Έτσι, διευκολύνεται η επικοινωνία.

Η διερμηνεία αφορά την προφορική μετάφραση του μηνύματος από τη μία γλώσσα (γλώσσα-πηγή) σε μία άλλη (γλώσσα-στόχο) και εστιάζει στην ακρίβεια και την αυθεντικότητα, ενώ σημαντικό ρόλο παίζουν και τα ζητήματα υποκειμενικότητας της διερμηνείας (Liu et al., 2018). Σε περιπτώσεις διερμηνείας σε διαδικασία ασύλου, όπως, για παράδειγμα, σε μία συνέντευξη, ο/η διερμηνέας καλείται να μεταφράσει με ακρίβεια, πληρότητα και αντικειμενικότητα, χωρίς αναδιατυπώσεις, προσθήκες, παραλείψεις (EUAA, 2022). Καλείται, έτσι, να παρέχει διαδοχική διερμηνεία προχωρώντας στην ακριβή μετάφραση των εκφωνημάτων του/της ομιλητή/τριας. Πολλές φορές είναι πολύ δύσκολο να μεταφραστεί ένα κείμενο λέξη προς λέξη λόγω των πολιτισμικών διαφορών στη χρήση των λέξεων, ενώ προβλήματα στη μετάφραση προκύπτουν λόγω έλλειψης ισοδυναμίας στο λεξιλόγιο, ιδιωματικών εκφράσεων, μεταφορών (Liu et al., 2018). Εκτός από την έλλειψη λεξιλογικής ισοδυναμίας, δυσκολία στη μετάφραση μπορούν να δημιουργήσουν οι περιπτώσεις όπου μία σημασία συνδέεται με μία εμπειρία, με ένα πολιτισμικό στοιχείο που υπάρχει κυρίως ή μόνο στη συγκεκριμένη γλώσσα ή πολιτισμική ομάδα.

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να γνωρίζει τη σημασία, αλλά να μην υπάρχει αντίστοιχη λέξη ή έκφραση στην άλλη γλώσσα. Σε μία συνέντευξη, όταν δεν είναι δυνατή η ακριβής μετάφραση και κρίνεται αναγκαία η παροχή πρόσθετων πληροφοριών, ο/η διερμηνέας χρειάζεται να το αναφέρει (EUAA, 2022). Μπορεί να ακολουθήσει τεχνικές που αναφέρονται στις παρακάτω υποενότητες.

Στην **ψιθυριστή διερμηνεία (chuchotage)**, ο/η διερμηνέας κάνει διερμηνεία ψιθυρίζοντας και ευρισκόμενος/η σε πολύ κοντινή απόσταση αναφορικά με τον/την ομιλητή/τρια. Η ψιθυριστή διερμηνεία συχνά χρησιμοποιείται σε δικαστήρια και σε επαγγελματικές συναντήσεις. Η διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες (interpreting for public services) και η κοινοτική διερμηνεία (community interpreting) προέκυψαν τις δεκαετίες του 1980 και 1990 ως ένας ευρύς τομέας ενασχόλησης των διερμηνέων· ειδικότερα, οι πλέον σημαντικοί θεσμικοί χώροι όπου αναπτύχθηκε η διερμηνεία αποτέλεσαν η περίθαλψη (ιατρική/νοσοκομειακή) και το νομικό πεδίο (νομική διερμηνεία) (Αποστόλου, 2015). Με άλλα λόγια, η διερμηνεία εμφανίζεται σε θεσμικές δομές μιας κοινωνίας όπου οι συνομιλητές/τριες δεν μιλούν την ίδια γλώσσα (Αποστόλου, 2015).

Συχνά οι δύο όροι «διερμηνεία» και «διαμεσολάβηση» συγχέονται και χρησιμοποιούνται εναλλακτικά. Η διαπολιτισμική μεσολάβηση δεν εστιάζει τόσο στην ακρίβεια, δηλαδή στο να μεταφραστεί το νόημα ενός εκφωνήματος πιστά από τη μία γλώσσα στην άλλη όσο στη διευκόλυνση της επικοινωνίας. Επομένως, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να κάνει διερμηνεία με ακρίβεια αλλά, επιπροσθέτως, καλείται να «μεσολαβήσει» στη γλωσσική και πολιτισμική επικοινωνία, λειτουργώντας ως γέφυρα και ως μεσάζων/ουσα πολιτισμού. Με αυτόν τον τρόπο, μπορεί να παρέχει επιπρόσθετες πολιτισμικές πληροφορίες προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνία, και να προβαίνει σε εξηγήσεις και διευκρινίσεις ώστε να ξεπεραστούν πολιτισμικά εμπόδια. Σημαντικές τεχνικές στη διερμηνεία είναι η ενεργητική ακρόαση, η κατανόηση και η μετάφραση.

5.6.2 | Τεχνικές διερμηνείας

5.6.2.1 | Η ενεργητική ακρόαση

Όταν οι άνθρωποι μιλούν, δεν ακούν πάντα τον/τη συνομιλητή/τριά τους. Η ενεργητική ακρόαση σχετίζεται με το να ακούμε με αδιάσπαστη προσοχή αυτά που λέγονται, δείχνοντας ενδιαφέρον και ενσυναίσθηση ως προς τη λεκτική αλλά και τη μη λεκτική επικοινωνία. Είναι κάτι περισσότερο από το να ακούμε απλά και παθητικά τον/τη συνομιλητή/τριά μας και έχει σημασία, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις διερμηνέων με εμπειρία, οι οποίοι/ες μπορεί ασυναίσθητα να θεωρήσουν ότι έχουν ακούσει πολλές φορές όσα λέγονται (π.χ. σε μία συνέντευξη) και να μην ακούν ενεργητικά. Η ενεργητική ακρόαση διευκολύνει την κατανόηση καθώς ακούτε με

αδιάσπαστη προσοχή, εστιάζετε στη σημασία των μηνυμάτων, κατανοείτε τη σημασία τους και μεταφράζετε, δηλαδή αποδίδετε τη σημασία στην άλλη γλώσσα (UNHCR, 2009).

Σε διαδικασίες διαμεσολάβησης μπορεί να προκύψουν προκλήσεις και εμπόδια στην ενεργητική ακρόαση, όπως, για παράδειγμα, η ένταση της φωνής του/της ομιλητή/τριας, ο γρήγορος ρυθμός της ομιλίας, η κούραση που επέρχεται, η πιθανή χρήση διαλέκτων που μπορεί να δυσκολεύει την κατανόηση. Όταν έχετε αμφιβολίες, είναι προτιμότερο να ζητήσετε διευκρινίσεις και να μην προσπαθείτε να μαντέψετε, να υποθέσετε τι μπορεί να ειπώθηκε. Αν νιώσετε ότι έχετε κουραστεί και δεν μπορείτε να συγκεντρωθείτε και να ακούσετε ενεργητικά, μπορείτε να ζητήσετε να κάνετε ένα διάλειμμα (UNHCR, 2017).

5.6.2.2 | Η κατανόηση

Η κατανόηση συχνά περιλαμβάνει δυσκολίες καθώς χρειάζεται να καταλάβετε και να μεταφράσετε διαφορετικά είδη λόγου (π.χ. περιγραφή, αφήγηση, επιχειρηματολογία) που έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά (π.χ. στην αφήγηση ο χρόνος έχει σημασία, ενώ στην περιγραφή σημασία έχουν οι ιδιότητες, δηλαδή τα επίθετα και τα επιρρήματα). Ακόμα, ο προφορικός λόγος, που είναι α-συστηματικός και αυθόρμητος, παρουσιάζει επιπλέον δυσκολίες στην επικοινωνία. Μία καλή πρακτική είναι να προσπαθείτε να εντοπίσετε τις κύριες και τις δευτερεύουσες ιδέες σε όσα ακούτε (UNHCR, 2009). Στη συνέχεια, προσπαθήστε να κατανοήσετε πώς συνδέονται μεταξύ τους για να καταλάβετε το νόημα του επιφωνήματος. Συνήθως, αυτά τα τρία βήματα, δηλαδή ενεργητική ακρόαση – κατανόηση – διερμηνεία/μετάφραση γίνονται παράλληλα, ταυτόχρονα, και γι' αυτό πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η μνήμη.

Σε περιπτώσεις όπου οι σημασίες των μηνυμάτων παρουσιάζουν πολιτισμικές διαφορές που μπορεί να προκαλέσουν διαπολιτισμική παρεξήγηση, μπορείτε να εξηγήσετε, δίνοντας πρόσθετες πληροφορίες, προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνία. Σε άλλες περιπτώσεις, μπορεί να είναι προτιμότερο να εξηγήσετε ότι ένας όρος δεν μπορεί να μεταφραστεί. Σε περίπτωση που δεν έχετε κατανοήσει ένα εκφώνημα και το περικείμενό του (δηλαδή τις συνθήκες, το πλαίσιο όπου παράγεται), και τα συμφραζόμενα δεν σας δίνουν επαρκείς πληροφορίες ώστε να εξαγάγετε τη σημασία του και να το κατανοήσετε, είναι καλό να ζητήσετε διευκρινίσεις ή να αναφέρετε ότι δεν το έχετε κατανοήσει, ειδικά αν πρόκειται για διαδικασίες ασύλου (UNHCR, 2017). Οι διερμηνείς σε μία συνέντευξη καλούνται να μεταφράζουν όλα όσα λέγονται, συμπεριλαμβανομένων προσβλητικών λέξεων ή δυσάρεστων δηλώσεων, καθώς δεν ευθύνονται για το περιεχόμενο των λεγομένων (EUAA, 2022). Επιπρόσθετα, οι διερμηνείς καλούνται να μεταφράσουν τα λεγόμενα συνομιλητών/τριών που μπορεί να απευθύνονται απευθείας στους/στις ίδιους/ες και σχόλια τα οποία πιθανόν δεν σχετίζονται άμεσα με τη συνέντευξη (EUAA, 2022).

5.6.3 | Η μνήμη

Η μνήμη ή ανάκληση παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στη διερμηνεία. Στη βραχυπρόθεσμη μνήμη αποθηκεύονται τμήματα του λόγου για μικρά χρονικά διαστήματα μέχρι την απόδοσή τους στη γλώσσα-στόχο (Βλαχόπουλος/Vlachopoulos, 2016) και ανακαλείτε όσα χρειάζεστε για να τα μεταφράσετε. Η μακρόχρονη μνήμη αποτελεί τη γνωσιακή σας βάση. Το να οπτικοποιείτε αυτά που ακούτε βοηθάει στη μνήμη, όπως και το να κρατάτε σημειώσεις ειδικά για μεγαλύτερα τμήματα λόγου. Μπορείτε να εξασκείτε τη μνήμη σας κάνοντας ασκήσεις για να τη βελτιώσετε.[64] Χρειάζεται να μπορείτε να θυμόσαστε κάτι που ακούτε, στον χρόνο που χρειάζεται για να το κατανοήσετε, να το μεταφράσετε και να το πλαισιώσετε. Το πρώτο βήμα είναι να αντιλαμβάνεστε αυτά που ακούτε, τη λέξη ως λέξη, την έκφραση ως έκφραση και να τα επεξεργάζεστε. Το δεύτερο βήμα είναι να σκέφτεστε πώς συνδέονται, δείχνοντας ενδιαφέρον για τη σημασία τους, ώστε να μπορέσετε να τα κατανοήσετε (UNHCR, 2009).

Οι δύο τελευταίες φάσεις της διερμηνείας αφορούν τη μετάφραση του μηνύματος και την αναπαραγωγή του στη γλώσσα-στόχο. Υπάρχουν διαφορετικές τεχνικές:

1 Μπορείτε να επιλέξετε την πιστή αναπαραγωγή του αρχικού μηνύματος χωρίς να ολοκληρώνετε προτάσεις –οι προτάσεις να παραμένουν ανολοκλήρωτες ή συντακτικά ατελείς–, χωρίς να παραλείπετε πλεονασμούς ή επαναλήψεις και χωρίς να προσπαθήσετε να προσαρμόσετε το ύφος του εκφωνήματος στην περίσταση επικοινωνίας.

2 Μπορείτε να αναδιατυπώσετε το μήνυμα ανάλογα με το πολιτισμικό περικείμενο και το συγκείμενο.

3 Μπορείτε να αφαιρέσετε στοιχεία που δεν είναι σχετικά ή περιλαμβάνουν επαναλήψεις και πλεονασμούς.

4 Μπορείτε να δώσετε επιπρόσθετες πληροφορίες και επεξηγήσεις, ειδικά όταν πρόκειται για υπονοήματα, να προσθέσετε συνδετικές λέξεις/φράσεις (π.χ. «δηλαδή», «πιο συγκεκριμένα», «αρχικά») και να συμπληρώσετε ατελείς προτάσεις.

5 Μπορείτε να παρέχετε μία γενική σύνοψη του περιεχομένου, παραλείποντας λεπτομέρειες.

64 Ένα παράδειγμα άσκησης θα ήταν το εξής: Ακούστε ένα τμήμα λόγου (ηχογραφημένο) για είκοσι λεπτά. Εστιάστε στον τόνο ομιλίας, στον επιτονισμό και στον ρυθμό και προσπαθήστε να οπτικοποιήσετε στο μυαλό σας όσα ακούτε. Προσπαθήστε να ανα-αφηγηθείτε το περιεχόμενο με δικά σας λόγια, αλλά χωρίς να αλλάξετε καθόλου τη σημασία του. Ακούστε ξανά το ηχητικό κομμάτι, διορθώστε και αναλύστε την άσκησή σας.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Monica Melton

Η στρατηγική που θα επιλέξετε να ακολουθήσετε εξαρτάται από την περίσταση επικοινωνίας. Για παράδειγμα, σε διαδικασία ασύλου είναι χρήσιμο να μην προβαίνετε σε μεγάλες αναδιατυπώσεις ή αναδιοργανώσεις του μηνύματος καθώς οι πλεονασμοί, οι επαναλήψεις, τα υπονοήματα, το ύφος και οι λεπτομερείς περιγραφές δίνουν χρήσιμες ενδείξεις της (ψυχολογικής/συναισθηματικής) κατάστασης του/της ομιλητή/τριας (UNHCR, 2017).

5.6.4 | Η τήρηση σημειώσεων

Είναι πολύ βοηθητικό να κρατάτε σημειώσεις οι οποίες σας βοηθάνε στην ανάκληση των πληροφοριών. Ιδιαίτερα διευκολύνουν στην ανάκληση πραγματολογικών πληροφοριών, όπως είναι οι ημερομηνίες, τα ονόματα, οι αριθμοί, με τη σειρά που αναφέρθηκαν. Οι σημειώσεις, ακόμα, αυξάνουν την αξιοπιστία σας στα μάτια των ομιλητών/τριών. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης ή αμέσως μετά για διασταύρωση στοιχείων ή για επαλήθευση μιας πληροφορίας αν χρειαστεί (UNHCR, 2017). Ειδικά σε συνεντεύξεις σε διαδικασίες ασύλου, που απαιτούν ακριβή και ολοκληρωμένη απόδοση στη γλώσσα-στόχο, οι σημειώσεις είναι πολύ χρήσιμες.

Οι σημειώσεις σας θα πρέπει να περιλαμβάνουν: α) ονόματα, ημερομηνίες, αριθμούς, και β) γεγονότα, περιγραφές και άλλες πληροφορίες που δεν μπορείτε να αποθηκεύσετε στη βραχύχρονη μνήμη σας. Ακολουθεί ένα παράδειγμα (UNHCR, 2009):

«Τη χρονιά 1999, 245 μέλη της κοινότητάς μου μετανάστευσαν σε 5 διαφορετικές χώρες. Οι πιο πολλοί ήταν από 20 έως 25 χρονών, αν και ήταν και περίπου 30 ηλικιωμένοι γύρω στα 70 ανάμεσά τους».

Σημειώσεις

Έτος 1999 , 245 μέλη
20 – 25 χρ. < (30 = 70 χρ.)
5 χώρες

Δεν υπάρχει ένας ιδανικός τρόπος τήρησης σημειώσεων και γι' αυτό είναι χρήσιμο να αναπτύξετε το δικό σας σύστημα. Είναι χρήσιμο να επιλέγετε τα σύμβολα (π.χ. τα σύμβολα «+», «=», «&», «+», «≠»), τις συντομεύσεις (π.χ. δλδ, π.μ.) που θα χρησιμοποιείτε, και να δημιουργείτε τα δικά σας σημάδια-κωδικούς σήμανσης που θα αναπαριστούν μία έννοια, όπως, για παράδειγμα, συνέντευξη (συνεντ), διαβατήριο (διαβ), μετανάστευση (μτνση). Κάποιοι/ες διερμηνείς κρατούν σημειώσεις στη γλώσσα-στόχο, δηλαδή στη γλώσσα προς την οποία μεταφράζουν, κάτι το οποίο προτείνεται από τη βιβλιογραφία, αλλά υπάρχει και η άποψη ότι είναι βοηθητικό να σημειώνουν στη γλώσσα που τους είναι πιο εύκολο (γλώσσα-πηγή, γλώσσα-στόχο ή τρίτη γλώσσα) (UNHCR, 2017). Με τη χρήση συμβόλων αποφεύγετε να χρησιμοποιείτε πολύ τη γλώσσα.

Άραγε, τι και πόσο χρειάζεται να σημειώνετε; Ό,τι είναι πιθανό να ξεχάσετε. Σε αφηγήσεις, σε διαδικασίες ασύλου που μπορεί να είναι μακροσκελείς και μη συνεκτικές (δηλαδή η μία ιδέα να μη συνδέεται λογικά με την άλλη), ίσως χρειαστεί να κρατήσετε περισσότερες σημειώσεις για να κατανοήσετε το περιεχόμενο. Μπορείτε, ακόμα, να διακόψετε τον/την ομιλητή/τρια και να ζητήσετε να διευκρινίσει ή να επαναλάβει ή να γίνει κάποια αυτοδιόρθωση. Ενδέχεται, ακόμα, τα άτομα να δείχνουν δυσπιστία ή καχυποψία απέναντι σε Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες που κρατούν σημειώσεις, φοβούμενα ότι μπορεί να διαρρεύσουν γραπτές πληροφορίες που τους/τις αφορούν (UNHCR, 2017). Η σημασία της εμπιστοσύνης είναι πολύ μεγάλη και συνδέεται και με την αξιοπιστία του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας. Συνιστάται να ενημερώνετε από πριν ότι πρόκειται να κρατήσετε σημειώσεις για τη διευκόλυνση της μνήμης σας και ότι, στη συνέχεια, θα δοθούν μόνο στον/στη συνεντευκτή/τρια ή θα καταστραφούν (UNHCR, 2017).

5.6.5 | Η εναλλαγή στη σειρά των ομιλητών/τριών

Η διερμηνεία στις περισσότερες περιπτώσεις διαμεσολάβησης **είναι αμφίδρομη** και **διαδοχική**. Αυτό δεν σημαίνει ότι ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια ή διερμηνέας είναι αφανής, αόρατος/η. Αντιθέτως, μπορεί να χρειαστεί να εμπλακεί ενεργά στην επικοινωνία προκειμένου να τη διασφαλίσει. Χρειάζεται να δείχνει ενεργητική ακρόαση και να παρακολουθεί με προσοχή την εναλλαγή στη σειρά

των ομιλητών/τριών, τη μη λεκτική επικοινωνία (γλώσσα του σώματος, οπτική επαφή), τα παραγλωσσικά στοιχεία (δηλαδή τον τόνο της ομιλίας και τον επιτονισμό) και τις παύσεις, που μπορεί να ερμηνεύονται διαφορετικά στις διάφορες κοινωνίες και πολιτισμικές ομάδες. Η χρονική διάρκεια της σειράς ενός/μιας ομιλητή/τριας εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Αν κριθεί αναγκαίο, μπορεί να διακόψετε τον ομιλητή/τρια για διευκρινίσεις, αλλά είναι σημαντικό να το κάνετε με τρόπο σαφή και ξεκάθαρο, χωρίς να κάνετε πρόσθετες ερωτήσεις και χωρίς να προσθέτετε σχόλια, συμπληρωματικά στοιχεία ή δικές σας παρατηρήσεις. Συνιστάται να μη διακόπτετε όταν ο/η ομιλητής/τρια βρίσκεται σε έντονη συναισθηματική κατάσταση, αλλά να κρατάτε σημειώσεις ώστε να αποφευχθεί η διάσπαση της συγκέντρωσής του/της (UNHCR, 2009).

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 5.7

Από τη διερμηνεία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Στη διαπολιτισμική μεσολάβηση, η εστίαση βρίσκεται στη διευκόλυνση της αμοιβαίας κατανόησης και επικοινωνίας με ταυτόχρονη διερμηνεία. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια κάνει διερμηνεία όσων λέγονται με τη μέγιστη δυνατή ακρίβεια, αλλά, παράλληλα, μπορεί να παρέχει πολιτισμικές πληροφορίες που είναι απαραίτητες. Γεφυρώνει πολιτισμούς, εξηγεί πολιτισμικές διαφορές και πρακτικές εφόσον αυτό χρειάζεται για την επίτευξη της επικοινωνίας. Στη διαπολιτισμική μεσολάβηση, προτείνονται οι ακόλουθες τεχνικές:

5.7.1 | Η τεχνική της αναδιατύπωσης/παράφρασης

Στη διαμεσολάβηση μπορείτε να αναδιατυπώσετε το αρχικό μήνυμα σε περίπτωση που είναι πολιτισμικά ακατάλληλο, προσβλητικό ή δύσκολο στην κατανόηση, παρατηρώντας και γνωρίζοντας τις πολιτισμικές/κοινωνικές διαφορές των συμμετεχόντων/χουσών, τις προσδοκίες και τις πολιτισμικές τους συνήθειες. Σε τέτοιες περιπτώσεις, δηλώνετε στους/στις συμμετέχοντες/χουσες γιατί χρειάζεται η αναδιατύπωση ή παράφραση των εκφωνημάτων, αναφέροντας πολιτισμικά πρότυπα, κοινωνικές συμπεριφορές και κανόνες (UNHCR, 2020). Ακολουθεί ένα παράδειγμα αναδιατύπωσης που προτείνεται στον οδηγό της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR, 2020, σ. 16).

Παράδειγμα

- Κοινωνικός/ή λειτουργός: «*Σύμφωνα με τον νόμο, είσαι ανήλικος που χρειάζεται κοινωνική προστασία, καθώς είσαι κάτω των 18 και ταξιδεύεις μόνος*».
- Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προς τον/την κοινωνικό/ή λειτουργό: «*Θα χρειαστεί να το αναδιατυπώσω καθώς ο ανήλικος είναι από χώρα όπου δεν υπάρχουν τέτοιες υπηρεσίες*».
- Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προς τον ανήλικο: «*Σε αυτή τη χώρα, σύμφωνα με τον νόμο, οποιοσδήποτε είναι κάτω των 18 θεωρείται ανήλικος και, καθώς δεν είσαι με έναν ενήλικα που μπορεί να σε φροντίσει, μια υπηρεσία που παρέχει φροντίδα σε όλα τα παιδιά στη θέση σου, θα σε βοηθήσει*».

Στη διερμηνεία, ο/η διερμηνέας χρησιμοποιεί το ίδιο γραμματικό πρόσωπο με τον ομιλητή/τρια (π.χ. «"Εγώ" ήρθα με την οικογένειά μου» και όχι «"Αυτός" ήρθε με την

«οικογένειά του») (EUAA, 2022). Επειδή καλείται να αποδώσει το περιεχόμενο και τη σημασία των λεγομένων των ομιλητών/τριών, η αναδιατύπωση ή παράφραση, ειδικά σε περιπτώσεις ιδιωματισμών, μεταφορών και πολιτισμικά προσδιορισμένων γλωσσικών εκφράσεων, είναι χρήσιμη. Η αναδιατύπωση μπορεί να γίνει με τη μετατροπή ουσιαστικών σε ρήματα ή ρημάτων σε ουσιαστικά, με τη χρήση συνωνύμων, με την αλλαγή της σύνταξης κ.ά.

Λέξεις-δάνεια από άλλες γλώσσες, όπως, για παράδειγμα, από την αγγλική («κομπιούτερ», «ιντερνέτ»), που έχουν ευρεία αποδοχή συνήθως δεν μεταφράζονται.

Οι ιδιωματικές εκφράσεις αποτελούν ένα παράδειγμα για τη δυσκολία της μετάφρασης αφού η σημασία τους είναι κυρίως πραγματολογική. Η αναδιατύπωση ή παράφραση είναι μία αποτελεσματική τεχνική, η οποία αφορά την απόδοση μιας πληροφορίας με διαφορετικό τρόπο, με διαφορετικές λέξεις, χωρίς όμως να αλλάζει το αρχικό νόημα. Αν αυτό δεν είναι εφικτό, μπορεί η ιδιωματική φράση να παραλειφθεί. Η μετάφραση λέξη προς λέξη καλό είναι να επιχειρείται με πολύ μεγάλη προσοχή και μόνο όταν πρόκειται για σύντομες δηλώσεις/προτάσεις ή για απλοποιημένες επεξηγήσεις νομικών διαδικασιών. Τις περισσότερες φορές, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να αναδιατυπώσει τα λεγόμενα προκειμένου να αποδώσει το νόημα με ακρίβεια.

5.7.2 | Η τεχνική του τεμαχισμού

Η τεχνική του τεμαχισμού σχετίζεται με την τμηματοποίηση ή την ομαδοποίηση της πληροφορίας σε κατηγορίες –πιο γενικές, μεγαλύτερες ή πιο ειδικές, μικρότερες– και είναι χρήσιμη στην περίπτωση έλλειψης ή δυσκολίας εντοπισμού ισοδύναμης λέξης/φράσης στη γλώσσα-στόχο. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε: α) έναν πιο γενικό όρο, μία πιο γενική έννοια που περιλαμβάνει την ειδική («έντομο» αντί για «μέλισσα», «μεταφορικό μέσο/όχημα» αντί για «tuk-tuk» στην Ασία), β) να περιγράψετε κάποια συγκεκριμένα μέρη αυτής της έννοιας, δηλαδή να δώσετε μία λεπτομερή περιγραφή για να εξηγήσετε την έννοια, και γ) να επιχειρήσετε μία νοητική συσχέτιση με μία παρόμοια σημασία που υπάρχει στη γλώσσα και κουλτούρα-στόχο, που να «θυμίζει» την αρχική έννοια (π.χ. ένα είδος ποδηλάτου για το tuk-tuk).

5.7.3 | Η τεχνική της παροχής πρόσθετων πληροφοριών/επεξηγήσεων

Μπορείτε ακόμα να ζητήσετε από τον/την ομιλητή/τρια να δώσει περισσότερες διευκρινίσεις για το μήνυμα ή να παρέχει περισσότερες πολιτισμικές πληροφορίες προκειμένου να ξεπεραστούν τυχόν εμπόδια στην επικοινωνία. Είναι πολύ σημαντική η παροχή πολιτισμικών πληροφοριών με την επιλογή των κατάλληλων λέξεων



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Swastik Arora

(λεξιλογίου), του κατάλληλου ύφους, της πολιτισμικά κατάλληλης προσέγγισης κ.ά. Τα παρακάτω παραδείγματα προτείνονται από τον οδηγό της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR, 2020, σ. 14, 16):

Πρώτο παράδειγμα

- Κοινωνικός/ή λειτουργός: «*Πρέπει να γράψετε την κόρη σας στο σχολείο όσο το δυνατόν συντομότερα, η σχολική χρονιά έχει ήδη ξεκινήσει*».
- Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια: «*Θα χρειαστεί να πω ότι σε αυτή τη χώρα η πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι υποχρεωτική από τον νόμο τόσο για τα αγόρια όσο και για τα κορίτσια και ότι δεν έχουμε ξεχωριστά σχολεία για κορίτσια, καθώς η οικογένεια προέρχεται από μια αγροτική περιοχή μιας χώρας όπου συχνά δεν στέλνουν τα νεαρά κορίτσια στο σχολείο και, συνήθως, μόνο σε σχολείο θηλέων*».

Δεύτερο παράδειγμα

- Ασθενής: «*Πείτε στον γιατρό ότι δεν έχω την οικονομική δυνατότητα να πίνω τέσσερα λίτρα νερό την ημέρα. Είναι ακριβό. Έχουμε μόνο νερό βρύσης*».
- Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προς τον γιατρό: «*Ο ασθενής δεν πίνει τέσσερα λίτρα νερό καθημερινά, γιατί αγοράζει το νερό. Στη χώρα του το νερό της βρύσης δεν είναι πόσιμο και νομίζει ότι πρέπει να αγοράζει εμφιαλωμένο νερό. Ίσως θα έπρεπε να του εξηγήσετε ότι το νερό της βρύσης είναι εδώ πόσιμο και ότι δε θα αρρωστήσει αν το πιει*».

5.7.4 | Το περικείμενο και τα συμφραζόμενα

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να ακούει προσεκτικά τις πληροφορίες, να τις κατανοεί μέσα στο πολιτισμικό πλαίσιο, στην περίσταση επικοινωνίας και στα συμφραζόμενα (εξωγλωσσικά και γλωσσικά) όπου παράγονται και να τις επικοινωνεί πλαισιωμένες. Αυτό σημαίνει ότι, αν λείπει η απαραίτητη γνώση του πλαισίου, θα πρέπει να δώσει διευκρινίσεις.

Παράδειγμα από τον οδηγό της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR, 2020, σ. 13):

- Ασθενής προς τον/τη νοσοκόμο/α: «*Δεν ξέρω ποιες είναι αυτές οι ασθένειες για τις οποίες μιλάτε*».
- Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια: «*Καθώς ο ασθενής είναι από την αγροτική περιοχή μιας χώρας όπου η ενημέρωση σχετικά με αυτές τις ασθένειες είναι πολύ περιορισμένη, δεν γνωρίζει για αυτές*».

5.7.5 | Διαχείριση συγκρούσεων και διαπραγμάτευση

Μέσα από κατάλληλες γλωσσικές επιλογές, όπως, για παράδειγμα, είναι η επιλογή κατάλληλου ύφους και πολιτισμικής προσέγγισης, καθώς και η παροχή πρόσθετων πολιτισμικών πληροφοριών, μπορείτε να συμβάλετε στην καλύτερη διαχείριση συγκρούσεων.

Δείτε το παρακάτω παράδειγμα από τον οδηγό της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (UNHCR, 2020, σ. 17):

- Κοινωνικός λειτουργός σε ασυνόδευτο ανήλικο: «*Πείτε στο αγόρι ότι πρέπει να προχωρήσει στην εγκατάσταση φιλοξενίας τώρα. Δεν μπορεί να μένει μόνο του*».
- Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μεταφέρει το μήνυμα.
- Ασυνόδευτο ανήλικο: «*Δεν θα δεχτώ να μείνω σε εγκαταστάσεις τόσο μακριά από την πόλη. Ο πατέρας μου μου είπε να μείνω στην πόλη όπου μπορεί να με βρει ο αδερφός μου και δεν θα πάω πουθενά χωρίς αυτόν*».
- Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια: «*Είναι πολύ καλό εκ μέρους σου και δείχνεις αφοσίωση που θέλεις να ακολουθήσεις τις συμβουλές του πατέρα σου, αλλά δεν υπάρχει άλλο κατάλυμα διαθέσιμο και είμαι σίγουρος ότι, αν επικοινωνούσες με τον πατέρα σου και του εξηγούσες την κατάσταση, θα καταλάβαινε. Ίσως θα μπορούσαμε να ζητήσουμε από τον κοινωνικό λειτουργό να επικοινωνήσει με τον πατέρα σου και να βοηθήσει να βρει τον αδερφό σου*».

Προκειμένου να γίνουν κάποιες διαπραγματεύσεις και να επιλυθούν ορισμένα θέματα, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια επιχειρεί να δώσει διευκρινίσεις και στις δύο πλευρές και να διασφαλίσει ότι κάθε πλευρά κατανοεί πλήρως την άλλη πλευρά, ώστε να βρεθεί μια λύση με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να σκεφτείτε αντίστοιχες περιπτώσεις από την εμπειρία σας όπου χρησιμοποιήσατε αυτές τις πρακτικές ή που πιστεύετε ότι θα έπρεπε να το είχατε κάνει;

5.7.6 | Το γλωσσάριο

Μία καλή πρακτική είναι η δημιουργία ενός γλωσσαρίου που θα είναι σαν ένα εξατομικευμένο λεξικό στο οποίο ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια θα καταγράφει λέξεις, τεχνικούς-ειδικούς όρους και εκφράσεις που μαθαίνει και συναντά μέσα από την εμπειρία του/της και που θα επιλέγει να καταγράψει γιατί είναι χρήσιμο να είναι καταχωρημένα. Είναι βοηθητικό να καταγράφεται και η απόδοση της κάθε λέξης/έκφρασης στη γλώσσα-στόχο ή, αν δεν είναι πάντα εφικτό, μια κατάλληλη αναδιατύπωση και ένα παράδειγμα χρήσης της που θα μπορούσε, επίσης, να μεταφραστεί. Οι λέξεις δεν χρειάζεται να καταχωρίζονται αλφαβητικά και θα μπορούσαν να ταξινομούνται ανάλογα με τη σημασία τους και τις σημασιολογικές τους σχέσεις (π.χ. σε οικογένειες λέξεων), όπως στο παρακάτω παράδειγμα (UNHCR, 2009). Αυτή η στρατηγική ομαδοποίησης των λέξεων είναι χρήσιμη στην αναδιατύπωση που θα χρειαστεί να κάνετε σε περίπτωση που δεν θα είστε σίγουροι/ες για την αντίστοιχη λέξη/φράση στη γλώσσα-στόχο.

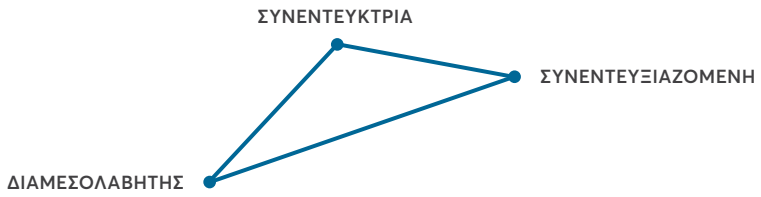
ΟΧΗΜΑ	ΧΡΟΝΟΣ	ΘΡΗΣΚΕΙΑ	ΠΟΛΙΤΙΚΗ	ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ
Αυτοκίνητο	ώρα	Ισλάμ	Κόμμα	θυμός
Ποδήλατο	λεπτό	Λειτουργία	Εκλογές	χαρά

5.7.7 | Απόσταση και θέσεις

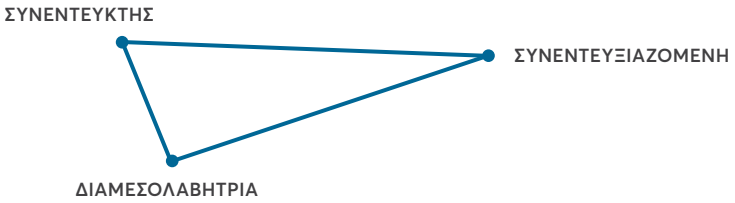
Η θέση που κατέχετε σε μία διαδικασία διερμηνείας, για παράδειγμα σε μία συνέντευξη, είναι σημαντική. Είναι προτιμότερο να είστε στο πλάι του/της συνε-

ντευκτή/τριας και ελαφρώς σε απόσταση, αφήνοντας συνεντευκτή/τρια και συνεντευξιαζόμενο/η ή τους/τις συνομιλητές/τριες να έχουν οπτική επαφή. Είναι σημαντικό να μην τοποθετείστε ανάμεσά τους και να διατηρείτε το «τρίγωνο» που δείχνει η ακόλουθη εικόνα (UNHCR, 2009).

Σε περίπτωση διερμηνείας σε συνέντευξη με γυναίκα μετανάστρια η οποία μπορεί να έχει υποστεί μία τραυματική εμπειρία ή κακοποίηση, είναι σημαντικό ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια και ο/η συνεντευκτής/τρια να συνεργαστούν και να δημιουργήσουν ένα κλίμα που θα της δίνει τη δυνατότητα να μιλήσει για την ιστορία της με τη λιγότερη δυνατή δυσκολία. Αν το άτομο που πραγματοποιεί τη διαπολιτισμική μεσολάβηση είναι άνδρας και το άτομο που πραγματοποιεί τη συνέντευξη είναι γυναίκα, θα ήταν προτιμότερο η συνεντεύκτρια να είναι σε πιο κοντινή απόσταση με τη συνεντευξιαζόμενη, όπως δείχνει το παρακάτω τρίγωνο:



Στην περίπτωση που το άτομο που πραγματοποιεί τη διαπολιτισμική μεσολάβηση είναι γυναίκα και το άτομο που πραγματοποιεί τη συνέντευξη είναι άνδρας, προτείνεται η απόσταση μεταξύ των τριών να είναι η ακόλουθη:



Σε περίπτωση διαπολιτισμικής μεσολάβησης με παιδιά, είναι σημαντικό να εξηγήσετε στο παιδί τη διαδικασία από πριν, να δείξετε κατανόηση και ενσυναίσθηση και να είσαστε σε πιο κοντινή απόσταση σε σχέση με τον/τη συνεντευκτή/τρια, ώστε το παιδί να μην αντιλαμβάνεται τη θέση σας ως θέση εξουσίας και να διευκολύνετε με αυτόν τον τρόπο την επικοινωνία.

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

- https://www.amazon.com.au/LEXSIVO-Malakas-Definition-Painting-Artwork/dp/B09TYXGFP4
- https://thesocietypages.org/socimages/2008/04/28/illustrating-polysemy-and-advertisers-influence/
- https://speakt.com/el/20-ekfraseis-metafrasmenes-agglika-gelio/
- https://translatorthoughts.com/2013/02/translation-techniques-part-2/

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Αποστόλου, Φ. (2015). *Η μετάφραση και η διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα* (Προπτυχιακό εγχειρίδιο). Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. https://hdl.handle.net/11419/962

Αρχάκης, Α. (2012). Γλώσσα και φύλο (Γλωσσάρι όρων γλωσσολογίας). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*. https://www.greek-language.gr/digitalResources/modern_greek/tools/lexica/glossology_edu/lemma.html?id=129

Αρχάκης, Α., & Κονδύλη, Μ. (2011). *Εισαγωγή σε ζητήματα Κοινωνιογλωσσολογίας*. Αθήνα: Νήσος.

Αρχάκης, Α., & Τσάκωνα, Β. (2011). *Ταυτότητες, Αφηγήσεις και Γλωσσική Εκπαίδευση*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

Baker, C. (2001). *Εισαγωγή στη Διγλωσσία και τη Δίγλωσση Εκπαίδευση* (Α. Αλεξανδροπούλου, μετ.). Αθήνα: Gutenberg.

Βλαχόπουλος, Σ./Vlachopoulos, S. (2016). Κοινοτική Διερμηνεία στην Ελλάδα. Κτίζοντας το μέλλον/Community Interpreting in Greece. Building the Future. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication* (Supplement, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων/Technological Educational Institute of Epirus).

Γαβριηλίδου, Ζ., Μητσιάκη, Μ., & Φλιάτουρας, Α. (2021). *100 βασικές έννοιες για τη γλωσσολογία*. Αθήνα: Gutenberg.

Γεωργαλίδου, Μ., & Κανάκης, Κ. (2022). Ανάλυση λόγου. Στο Μ. Λεκάκου & Ν. Τοπιντζή (επιμ.), *Εισαγωγή στη γλωσσολογία. Θεμελιώδεις έννοιες και βασικοί κλάδοι με έμφαση στην ελληνική γλώσσα* (σ. 314-365). Αθήνα: Gutenberg.

Γούτσος, Δ. (2012). *Γλώσσα. Κείμενο, ποικιλία, σύστημα*. Αθήνα: Κριτική.

Δελβερούδη, Ρ. (2001α). Γλώσσα και διάλεκτος (Εγκυκλοπαιδικός οδηγός για τη γλώσσα). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*.
https://www.greek-language.gr/greekLang/studies/guide/thema_a8/index.html

Δελβερούδη, Ρ. (2001β). Γλωσσική ποικιλία (Εγκυκλοπαιδικός οδηγός για τη γλώσσα). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*.
https://www.greek-language.gr/greekLang/studies/guide/thema_a9/index.html

EUAA. (2022). *Σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με την επικοινωνία μέσω διερμηνέων*. Λουξεμβούργο: Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο/European Union Agency for Asylum.
https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2022-12/20221188_PDF_BZ0122108ELN_002.pdf

Fromkin, V., Rodman, R., & Hyams, N. (2013). *Εισαγωγή στη μελέτη της γλώσσας* (Ε. Βάζου, μετ., Γ.Ι. Ξυδόπουλος, επιμ.). Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

Holmes, J. (2016). *Εισαγωγή στην Κοινωνιογλωσσολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

Κακριδή-Φερράρι, Μ. (2007). Διάλεκτος (Θέματα ιστορίας της ελληνικής γλώσσας). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*.
https://www.greek-language.gr/greekLang/studies/history/thema_02/index.html

Κανάκης, Κ. (2012α). Κοινωνική ποικιλία/Κοινωνιόλεκτος (Γλωσσάρι όρων γλωσσολογίας). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*.
https://www.greeklanguage.gr/digitalResources/modern_greek/tools/lexica/glossology_edu/lemma.html?id=142

Κανάκης, Κ. (2012β). Νόρμα (Γλωσσάρι όρων γλωσσολογίας). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*.
https://www.greeklanguage.gr/digitalResources/modern_greek/tools/lexica/glossology_edu/lemma.html?id=144&ur=3

Κανάκης, Κ. (2012γ). Συνομιλιακό υπονόημα (Γλωσσάρι όρων γλωσσολογίας). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*. https://www.greeklanguage.gr/digitalResources/modern_greek/tools/lexica/glossology_edu/lemma.html?id=146

Κανάκης, Κ. (2022). Γλώσσα, φύλο και σεξουαλικότητα. Στο Δ. Γούτσος & Σ. Μπέλλα (επιμ.), *Κοινωνιογλωσσολογία* (σ. 163-194). Αθήνα: Gutenberg.

Καρυολαίμου, Μ. (2022). Γλωσσική Κοινότητα. Στο Δ. Γούτσος & Σ. Μπέλλα (επιμ.), *Κοινωνιογλωσσολογία* (σ. 71- 102). Αθήνα: Gutenberg.

Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας. (2008). Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τι γλώσσες. *Εκμάθηση, Διδασκαλία, Αξιολόγηση*. Θεσσαλονίκη: Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας.

Liu, S., Volčič, Z., & Gallois, C. (2018). *Εισαγωγή στη Διαπολιτισμική επικοινωνία. Παγκόσμιοι πολιτισμοί και πλαίσια* (Α. Φριλίγγος, μετ.). Αθήνα: Gutenberg.

Μααλούφ, Α. (2000). *Φονικές Ταυτότητες* (Θ. Τραμπούλης, μετ.). Αθήνα: Ωκεανίδα.

Μπέλλα, Σ. (2011). *Η Δεύτερη Γλώσσα*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

Μπέλλα, Σ. (2022). Διαπολιτισμική επικοινωνία. Στο Δ. Γούτσος & Σ. Μπέλλα (επιμ.), *Κοινωνιογλωσσολογία* (σ. 362-393). Αθήνα: Gutenberg.

Πολίτης, Π. (2001). Προφορικός Λόγος. Στο Α.-Φ. Χριστίδης (σε συνεργασία με τη Μ. Θεοδωροπούλου) (επιμ.), *Εγκυκλοπαιδικός οδηγός για τη γλώσσα* (σ. 1-4). Θεσσαλονίκη: Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας. https://www.greek-language.gr/greekLang/studies/guide/thema_a10/index.html

Sellier, J. (2005). *Μια ιστορία των γλωσσών και των λαών που τις μιλούν* (Θ.Γ. Καράμπελας, μετ.). Αθήνα: Εκδόσεις Καρδαμίτσα.

Σκούρτου, Ε. (2011). *Η Διγλωσσία στο Σχολείο*. Αθήνα: Gutenberg.

Translators Without Borders (TWB). (2017). *Οδηγός Ανθρωπιστικής Διερμηνείας και Διαπολιτισμικής Μεσολάβησης*. Ευρωπαϊκή Πολιτική Προστασία και Επιχειρήσεις Ανθρωπιστικής Βοήθειας. https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/07/Guide-to-Humanitarian-Interpreting-and-Cultural-Mediation-Greek.pdf

Τσάκωνα, Β. (2012α). Κειμενικά είδη (Γλωσσάρι όρων γλωσσολογίας). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*. https://www.greek-language.gr/digitalResources/modern_greek/tools/lexica/glossology_edu/lemma.html?id=175#colabbr08

Τσάκωνα, Β. (2012β). Περικείμενο (Γλωσσάρι όρων γλωσσολογίας). *Πύλη για την Ελληνική γλώσσα*. https://www.greek-language.gr/digitalResources/modern_greek/tools/lexica/glossology_edu/lemma.html?id=178#colabbr01

Τσιπλάκου, Σ. (2022). Εναλλαγή Γλωσσών. Στο Δ. Γούτσος & Σ. Μπέλλα (επιμ.), *Κοινωνιογλωσσολογία* (σ. 429-457). Αθήνα: Gutenberg.

Τσοκαλίδου, Ρ. (2001). Γλώσσα και φύλο. Στο Α.-Φ. Χριστίδης (επιμ.), *Εγκυκλοπαιδικός οδηγός για τη γλώσσα* (σ. 104-107). Θεσσαλονίκη: Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας.

Tsokalidou, R./Τσοκαλίδου, Ρ. (2017). *Sidayes. Πέρα από τη Διγλωσσία στη Διαγλωσσικότητα/Beyond bilingualism to translanguaging*. Αθήνα: Gutenberg.

Χατζηδάκη, Α. (2020). *Διδάσκοντας δίγλωσσα παιδιά. Θεωρητικά ζητήματα και εκπαιδευτικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Πεδίο.

Χριστίδης, Α.-Φ. (2005). *Ιστορία της αρχαίας ελληνικής γλώσσας* (σε συνεργασία με τη Μ. Θεοδωροπούλου). Θεσσαλονίκη: Ινστιτούτο Νεοελληνικών Σπουδών, Ίδρυμα Μανόλης Τριανταφυλλίδης.

Ξενόγλωσση

Austin, J.L. (1955). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.

Beacco, J.C., Byram, M., Cavalli, M., Coste, D., Cuenat, M.E., Goullier, F., & Panthier, J. (2016). *Guide pour le développement et la mise en œuvre de curriculums pour une éducation plurilingue et interculturelle/Guide for the development and implementation of curricula for plurilingual and intercultural education*. Strasbourg: Council of Europe.

Chomsky, N. (1972). *Language and the Mind*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Grice, H.P. (1989). *Studies in the Way of Words*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Holzer, J. (2023). Language biographies and multilingual language use: A sociolinguistic study of young refugees from Syria, Iran, and Afghanistan living in Germany. *Open Linguistics*, *7*, 342-351. https://doi.org/10.1515/opli-2021-0017

UNHCR. (2009). *Interpreting in the Refugee Context*. Geneva: Division of International Protection Services UNHCR.

UNHCR. (2017). *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*. Vienna: UNHCR Austria.

UNHCR. (2020). *Protection through Cultural Mediation*. Handbook. Belgrade: Crisis Response and Policy Centre.

Weinreich, U. (1968). *Languages in Contact: Findings and Problems* (1st ed. 1953). Berlin & New York: De Gruyter Mouton.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ

Η **Γκαϊνταρτζή Αναστασία** είναι μέλος ΕΕΠ στο Τμήμα Γλωσσικών και Διαπολιτισμικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος από το ΤΕΠΑΕ του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης στο πεδίο της κοινωνιογλωσσολογίας, με έμφαση στη διγλωσσία/πολυγλωσσία και την εκπαίδευση. Έχει αποφοιτήσει από το Τμήμα Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και έχει πραγματοποιήσει μεταπτυχιακές σπουδές στο ΠΤΔΕ στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας. Ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων από το 2017. Διαθέτει σημαντικό ερευνητικό, επιστημονικό και συγγραφικό έργο σε διεθνές επίπεδο στα πεδία που αφορούν ζητήματα επαφής των γλωσσών, διγλωσσία/πολυγλωσσία (γλωσσική ιδεολογία, στάσεις, ταυτότητα) και διαγλωσσικότητα, μετανάστευση και γλωσσική εκπαίδευση, συμπεριληπτική γλωσσική εκπαίδευση, διδακτική της πολυγλωσσίας, ξένη γλώσσα και διαπολιτισμική επικοινωνία.

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

Πολιτισμός και διαπολιτισμικές σχέσεις

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να γνωρίσουν τις βασικές προσεγγίσεις που συνδέονται με τη διαχείριση της πολιτισμικής διαφορετικότητας και ιδιαίτερα τη διαπολιτισμική προσέγγιση, η οποία αποτελεί και το πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Εξετάζονται, επίσης, οι βασικές διαστάσεις της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, καθώς και ο ρόλος και τα βασικά χαρακτηριστικά του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, τόσο σε γενικότερο πλαίσιο όσο και σε ειδικότερα πεδία, όπως είναι αυτό της εκπαίδευσης ή/και της ανάπτυξης δράσεων πληροφόρησης/ευαισθητοποίησης στο πλαίσιο της κοινότητας ή/και του φορέα απασχόλησης.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τις διαφορετικές προσεγγίσεις στη διαχείριση της πολιτισμικής ετερότητας,
- αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά της διαπολιτισμικής προσέγγισης,
- κατανοούν την έννοια της διαπολιτισμικής ικανότητας και τα χαρακτηριστικά του/της διαπολιτισμικά ικανού/ής Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας,
- γνωρίζουν τις δυνατότητες του ρόλου τους ως Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας και τα πιθανά πεδία στα οποία μπορούν να παρέμβουν για την προώθηση της διαπολιτισμικότητας,
- σχεδιάζουν παρεμβάσεις ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης που να ανταποκρίνονται στο πλαίσιο του ρόλου του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, και
- υιοθετούν στάσεις συμβατές με τις αρχές και τις αξίες της διαπολιτισμικότητας.

ΛΕΞΕΙΣ – ΦΡΑΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Πολιτισμός: Το σύνολο από πνευματικά, υλικά και συναισθηματικά χαρακτηριστικά της κοινωνίας ή μιας κοινωνικής ομάδας, που περιλαμβάνει τις διάφορες μορφές τέχνης, τους τρόπους ζωής, τις αξίες, τις παραδόσεις και τις πεποιθήσεις.

Πολιτισμική ταυτότητα: Αφορά τις διαστάσεις εκείνες της ταυτότητας ενός ατόμου οι οποίες συνδέονται με πολιτισμικά χαρακτηριστικά, όπως είναι η θρησκεία, οι αξίες, οι κώδικες επικοινωνίας, ο τρόπος ζωής, οι καθημερινές συνήθειες κ.ά.

Κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα: Πρόκειται για την πολιτισμική πλειονότητα του πληθυσμού μιας χώρας ή μιας περιοχής. Ανάμεσα στα μέλη της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας, παρά τη γενικότερη κοινή πολιτισμική ταυτότητα, μπορεί να υπάρχουν επιμέρους πολιτισμικές διαφορές.

Πολιτισμικές μειονότητες: Πληθυσμιακές ομάδες οι οποίες έχουν διαφορετική πολιτισμική ταυτότητα από εκείνη της κυρίαρχης ομάδας. Ανάμεσα στις ταυτότητες των πολιτισμικών μειονοτήτων μπορεί να υπάρχουν διαφορές, καθώς και ανάμεσα στις πολιτισμικές ταυτότητες των μελών της ίδιας πολιτισμικής ομάδας.

Διαπολιτισμική ικανότητα: Το σύνολο των κοινωνικών δεξιοτήτων που επιτρέπει στα άτομα να αναγνωρίζουν και να αποδέχονται την ετερότητα και να διαχειρίζονται δημιουργικά τα διάφορα στοιχεία που συνδέονται με αυτήν.

Διαπολιτισμικά ικανός/ή Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια: Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια ο/η οποίος/α έχει τρεις διαφορετικές επιμέρους ικανότητες: διαπολιτισμική ευαισθησία, διαπολιτισμική ενημερότητα και διαπολιτισμική επιδεξιότητα, δηλαδή, μπορεί να διαχειρίζεται λειτουργικά τις σχέσεις με τους/τις διαφορετικούς/ές άλλους/ες.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.1

Η έννοια του πολιτισμού

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Προτού αρχίσετε να διαβάζετε το κείμενο που ακολουθεί, προσπαθήστε να περιγράψετε το πώς κατανοείτε εσείς την έννοια του πολιτισμού. Μπορείτε να κάνετε έναν κατάλογο με τα επιμέρους στοιχεία που πιστεύετε ότι περιλαμβάνει η παραπάνω έννοια;

Σύμφωνα με την UNESCO (2006), πολιτισμός είναι ένα σύνολο από πνευματικά, υλικά και συναισθηματικά χαρακτηριστικά της κοινωνίας ή μιας κοινωνικής ομάδας, που περιλαμβάνει τις διάφορες μορφές τέχνης, τους τρόπους ζωής, τις αξίες, τις παραδόσεις και τις πεποιθήσεις. Με δεδομένο, όμως, ότι όλα τα μέλη μιας κοινωνικής ομάδας δεν λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο, είναι προφανές ότι μέσα στον ίδιο πολιτισμό μπορεί να υπάρχει μία μεγάλη ποικιλία από τα παραπάνω στοιχεία. Όπως υποστηρίζουν οι Barrett κ.ά. (2014), τα «**πολιτισμικά όρια**» δεν είναι απολύτως διακριτά. Παίρνοντας υπόψη και τη συνεχή αλληλεπίδραση μεταξύ των διαφορετικών πολιτισμικών ομάδων που συνυπάρχουν στον ίδιο πολιτισμό, καθώς και την αλληλεπίδραση μεταξύ των διαφορετικών πολιτισμών, συχνά τα παραπάνω πολιτισμικά όρια γίνονται ακόμη λιγότερο διακριτά.

Ένας συνήθης τρόπος εικονικής απόδοσης του πολιτισμού και των πολιτισμικών διαστάσεων είναι το λεγόμενο «**παγόβουνο του πολιτισμού**». Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη εικονική αναπαράσταση, κάποιες πολιτισμικές διαστάσεις είναι ορατές, όπως είναι η κορυφή του παγόβουνου, που βρίσκεται πάντα έξω από το νερό. Άλλες όμως διαστάσεις είναι «κρυμμένες», όπως είναι το κυρίως σώμα του παγόβουνου, που βρίσκεται κάτω από την επιφάνεια του νερού. Οι ορατές διαστάσεις του πολιτισμού είναι η γλώσσα, οι συμπεριφορές, οι πρακτικές, οι διάφορες μορφές τέχνης, τα πολιτισμικά αντικείμενα, τα φαγητά, οι ενδυμασίες, τα ήθη και έθιμα, οι γιορτές κ.ά. Οι μη ορατές διαστάσεις είναι οι πολιτισμικές αξίες, οι πεποιθήσεις και οι παραδοχές, οι κανόνες και οι συμβάσεις.

Η παραπάνω εικόνα του παγόβουνου, αν και αποδίδει με πρωτότυπο τρόπο τα περισσότερο και τα λιγότερο ορατά πολιτισμικά χαρακτηριστικά, έχει δεχθεί κριτικές καθώς φαίνεται να θεωρεί τον πολιτισμό ως κάτι συμπαγές. Δεν αποδίδει το δυναμικό στοιχείο του πολιτισμού, το οποίο σε μεγάλο βαθμό εξαρτάται από τις κοινωνικές επαφές και αλληλεπιδράσεις καθώς και από τους προσωπικούς τρόπους με τους οποίους, τελικά, το κάθε άτομο αντιλαμβάνεται τα διάφορα



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Aziz Acharki

πολιτισμικά χαρακτηριστικά και τους τρόπους που επιλέγει ή δεν επιλέγει να τα ενσωματώσει στην καθημερινή του ζωή.

Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, θεωρούμε ως επικρατέστερη την προσέγγιση που βλέπει τον πολιτισμό όχι ως κάτι σταθερό και αναλλοίωτο αλλά ως μια ρευστή και δυναμική διαδικασία, η οποία αλλάζει και αναδιαμορφώνεται συνεχώς, καθώς επηρεάζεται από τις αλληλεπιδράσεις τόσο ανάμεσα στους διαφορετικούς πολιτισμούς όσο και ανάμεσα στα επιμέρους πολιτισμικά χαρακτηριστικά που μεταφέρουν τα μέλη κάθε πολιτισμικής ομάδας.

Οι Bennett & Bennett (2004) μιλάνε για «**αντικειμενικό**» και «**υποκειμενικό**» πολιτισμό. Ο πρώτος περιλαμβάνει όλα τα θεσμικά και ευρύτερα κοινωνικά στοιχεία του πολιτισμού. Εδώ ανήκουν οι θεσμοί του κράτους, όπως είναι η οικονομία, η εκπαίδευση κ.ά., καθώς και τα πολιτισμικά προϊόντα, όπως είναι τα έργα τέχνης, η μουσική, τα φαγητά, οι γιορτές κ.ά. Αντίθετα, ο «υποκειμενικός» πολιτισμός σχετίζεται με το πώς ερμηνεύουν, βιώνουν και αξιοποιούν τα μέλη της κοινωνίας ή μιας κοινωνικής ομάδας τα παραπάνω στοιχεία. Είναι προφανές ότι παράγοντες όπως η εθνική ταυτότητα, η κοινωνική τάξη, το φύλο, η ηλικία, το επάγγελμα, η μόρφωση κ.ά. καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό τον «υποκειμενικό» πολιτισμό.

Ο τρόπος που ένα άτομο –ή μια ομάδα– ερμηνεύει την έννοια του πολιτισμού και των χαρακτηριστικών του προφανώς επηρεάζει τον τρόπο που προσεγγίζει τόσο τη δική του ταυτότητα όσο και τις ταυτότητες των «άλλων». Συγχρόνως, επηρεάζει το είδος των αλληλεπιδράσεων που δημιουργεί, τις αξίες του, καθώς και

το προσωπικό και κοινωνικό του όραμα, δηλαδή το πώς το ίδιο το άτομο –ή η ίδια η ομάδα– βλέπει και επιθυμεί την προσωπική και την κοινωνική εξέλιξη.

Αντίστοιχη με την έννοια του πολιτισμού είναι και η έννοια της κουλτούρας. Αν και υπάρχει διαχρονική συζήτηση σχετικά με τα σημεία που οι παραπάνω έννοιες συναντιούνται ή διαφοροποιούνται, καθώς στην ελληνική γλώσσα χρησιμοποιούνται περίπου ως ταυτόσημες, θεωρούμε ότι στο συγκεκριμένο υλικό δεν χρειάζεται να καταγραφούν αναλυτικά οι πιθανές διαφορές. Θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι συνήθως ο όρος «πολιτισμός» εκλαμβάνεται ως ευρύτερος από εκείνον της «κουλτούρας». Στο παρόν υλικό επιλέγουμε να χρησιμοποιούμε τον όρο «πολιτισμός».

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.2

Μοντέλα διαχείρισης πολιτισμικών διαφορών

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να σκεφτείτε τους τρόπους με τους οποίους η –κάθε φορά– κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα έχει διαχειριστεί ή διαχειρίζεται τις πολιτισμικά διαφορετικές ομάδες (πολιτισμικές μειονότητες) και τα άτομα;

Η διαχείριση της εθνικής, εθνοτικής και πολιτισμικής διαφορετικότητας εκ μέρους της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας διέγραψε παγκοσμίως μια μακρά σε διάρκεια διαδρομή, η εξέλιξη της οποίας συνδέεται με μια σειρά διαφορετικών προσεγγίσεων. Οι προσεγγίσεις αυτές ούτε διακρίνονται από σαφή χρονικά όρια ούτε αποτελούν ανεξάρτητες μεταξύ τους κοινωνικές παρεμβάσεις, αλλά χαρακτηρίζουν απόψεις και πρακτικές οι οποίες, όπως είναι αναμενόμενο, επηρεάζονται από τις πολιτικές ιδεολογίες που είναι κάθε φορά κυρίαρχες, αλλά και τις επηρεάζουν. Η μετάβαση κάθε φορά προς μια καινούρια μορφή διαχείρισης των πολιτισμικών διαφορών συχνά συνοδεύεται από γενικότερες πολιτικές, κοινωνικές, εκπαιδευτικές κ.ά. αλλαγές. Οι αλλαγές αυτές αφορούν τις κυρίαρχες αντιλήψεις και στάσεις απέναντι σε μετανάστες/τριες, πρόσφυγες και μέλη πολιτισμικών μειονοτήτων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι σταθμοί-αλλαγές που αφορούν τη διαχείριση των εθνοπολιτισμικών διαφορών.

6.2.1 | Αφομοίωση και Ενσωμάτωση

Η αφομοίωση αποτέλεσε χρονολογικά την πρώτη πολιτική απέναντι στα μέλη των διαφορετικών εθνοπολιτισμικών ομάδων και κυριάρχησε στον αγγλοσαξονικό χώρο τη δεκαετία του 1960 και του 1970. Στην Ελλάδα, όπου η μαζική εισροή προσφύγων και μεταναστών/τριών αποτελεί φαινόμενο των τελευταίων δεκαετιών, η αφομοιωτική προσέγγιση ήταν η κυρίαρχη μέχρι πρόσφατα.

Η πολιτική της αφομοίωσης στηρίχτηκε στην αποδοκιμασία και καταπίεση κάθε γλωσσικής και πολιτισμικής ιδιαιτερότητας. Κεντρικός της στόχος ήταν να ενθαρρύνει τα άτομα που ήταν διαφορετικά (εθνικά και πολιτισμικά) να αποκτήσουν τα βασικά γλωσσικά και πολιτισμικά χαρακτηριστικά της κυρίαρχης ομάδας, αποκλείοντας από τις κοινωνικές και εκπαιδευτικές διαδικασίες τα δικά τους πολιτισμικά χαρακτηριστικά. Οι ατομικές διαφορές, τα διαφορετικά βιώματα και εμπειρίες,

τα ενδιαφέροντα και οι ανάγκες των «άλλων» αγνοούνταν από την επίσημη πολιτεία σε όλους τους επίσημους θεσμούς. Για παράδειγμα, στην εκπαίδευση, οι διαφορετικοί/ές μαθητές/τριες υποχρεούνταν να μη φέρνουν μαζί τους στο σχολείο οποιοδήποτε στοιχείο αναδείκνυε το διαφορετικό πολιτισμικό και γλωσσικό τους περιβάλλον. Η μητρική τους γλώσσα, αν και δεν απαγορευόταν να χρησιμοποιείται στην τάξη, αντιμετωπιζόταν αρνητικά, ενώ οι ίδιοι/ες υποχρεούνταν να μάθουν όσο το δυνατόν γρηγορότερα και καλύτερα την επίσημη σχολική γλώσσα και σχολική ιστορία. Η καταγωγή των μαθητών/τριών επηρέαζε τις προσδοκίες των εκπαιδευτικών, οι οποίοι/ες, λειτουργώντας συχνά με κριτήριο το μοντέλο του ιδανικού/ής μαθητή/τριας και της ομοιογενούς τάξης, έκαναν διακρίσεις σε βάρος εκείνων που δεν ανήκαν στην κυρίαρχη εθνοπολιτισμική ομάδα.

Βασικό θεωρητικό πλαίσιο της αφομοιωτικής προσέγγισης είναι η «**υπόθεση του ελλείμματος**». Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη υπόθεση, τα παιδιά των μεταναστών/τριών και των μειονοτήτων έρχονται στο σχολείο με χαμηλότερο μορφωτικό κεφάλαιο σε σχέση με τα παιδιά των οικογενειών της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας. Οι υποστηρικτές της αφομοιωτικής προσέγγισης πιστεύουν ότι ο τρόπος κάλυψης του παραπάνω ελλείμματος μπορεί να επιτευχθεί μέσα από τη συστηματική διδασκαλία της γλώσσας και της κουλτούρας της χώρας υποδοχής.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα της αφομοιωτικής προσέγγισης φαίνεται στη δήλωση ενός Βρετανού αξιωματούχου κατά τη δεκαετία του 1960, την περίοδο μαζικής εισροής μεταναστών/τριών από τις τότε βρετανικές αποικίες στη Βρετανία: «Πιστεύω ότι οι γονείς Σιχ θα όφειλαν να ωθήσουν τα παιδιά τους να εγκαταλείψουν τα τουρμπάνια τους, τη θρησκεία τους και τους διατροφικούς τους κανόνες. Αν αρνηθούν, θα πρέπει να είμαστε αυστηροί. Θα πρέπει να ξέρουν ότι, στην περίπτωση που υπάρξει ανεργία, θα είναι οι πρώτοι που θα φύγουν. Και για να επωφεληθούν οι μετανάστες από την κοινωνική πρόνοια, χρειάζεται να υπάρχει μια προϋπόθεση: να παρακολουθούν μαθήματα αγγλικών» (Μάγος, 2022).

Στο παραπάνω απόσπασμα, είναι σαφής η στάση της κυρίαρχης εθνοπολιτισμικής ομάδας απέναντι σε μια συγκεκριμένη μειονότητα. Αντίστοιχες, προφανώς, ήταν οι στάσεις της και για τις άλλες μειονότητες. Η άποψη που εκφράζεται θα μπορούσε με σύντομο και απλό λόγο να αποδοθεί από μία και μόνο πρόταση: *«Ή δεν θα φαίνεστε διαφορετικοί από εμάς ή δεν σας θέλουμε εδώ»*. Αυτή είναι και η ιδεολογική αρχή της αφομοιωτικής προσέγγισης (Μάγος, 2022).

Σύμφωνα με τον Ogbu (1995), αν σε ένα κοινωνικό πλαίσιο προβάλλεται ο πολιτισμός της κυρίαρχης ομάδας και απορρίπτονται οι πολιτισμοί των μειονοτήτων ως κατώτεροι, δημιουργούνται στα άτομα που προέρχονται από τους πολιτισμούς αυτούς αισθήματα κατωτερότητας, αλλά και δυσπιστίας προς το κοινωνικό σύστημα της χώρας στο οποίο επιδιώκουν να ενταχθούν. Τα αισθήματα αυτά, εύκολα, ενδέχεται να οδηγήσουν σε μείωση της επαγγελματικής απόδοσης, διακοπή των κοινωνικών επαφών αλλά και διαμόρφωση αντιδραστικών συμπεριφορών απέναντι στον κυρίαρχο πολιτισμό.

Η εφαρμογή της αφομοιωτικής πολιτικής και η πίεση εκ μέρους της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας προς τις πολιτισμικές μειονότητες να απαρνηθούν την πολιτισμική τους ταυτότητα έφερναν σε δύσκολη θέση τα εθνοπολιτισμικά διαφορετικά άτομα, τα οποία έπρεπε, τουλάχιστον στον δημόσιο χώρο, να προβάλλουν έναν άλλο εαυτό από αυτό που πραγματικά ήταν. Η κατάσταση αυτή είχε αρνητική επιρροή στην εικόνα που είχαν για τον εαυτό τους και οδηγούσε σε αισθήματα ντροπής για το γλωσσικό και πολιτισμικό τους κεφάλαιο. Στο πεδίο της εκπαίδευσης, ένα σημαντικό ποσοστό από αυτούς/ές τους/τις μαθητές/τριες αδυνατούσε να προχωρήσει στις επόμενες σχολικές βαθμίδες και δεν ήταν λίγοι/ες εκείνοι/ες που εγκατέλειπαν το σχολείο χωρίς να έχουν ολοκληρώσει τον βασικό κύκλο σπουδών.

Έτσι, σταδιακά, η αποτελεσματικότητα της αφομοιωτικής προσέγγισης άρχισε να αμφισβητείται και μια καινούρια εκπαιδευτική προσέγγιση ξεκίνησε να επικρατεί, η οποία έγινε γνωστή ως «ενσωμάτωση». Το πέρασμα από την αφομοίωση στην ενσωμάτωση αποτελεί έναν πρώτο σταθμό-αλλαγή στη μακρά διαδρομή της διαχείρισης των εθνοπολιτισμικών διαφορών.

Η πολιτική της ενσωμάτωσης αναγνώριζε μεν την πολιτισμική διαφορετικότητα, αλλά μόνο στον βαθμό που δεν προκαλούσε, τουλάχιστον φανερά, τις πολιτισμικές παραδοχές της κυρίαρχης κοινωνικής ομάδας. Με τον τρόπο αυτό, η αναγνώριση της διαφορετικότητας, όπως την περιγράφουν οι υποστηρικτές της ενσωμάτωσης, ήταν μερική και περιοριζόταν μόνο στα στοιχεία εκείνα που δεν γίνονταν εμπόδιο και δεν έθεταν σε αμφισβήτηση τις κυρίαρχες αξίες. Οι προσεγγίσεις της ενσωμάτωσης και της αφομοίωσης διέπονταν από την παραδοχή της ανωτερότητας του κυρίαρχου πολιτισμού, στον οποίον οι «άλλοι/ες» έπρεπε να προσαρμοστούν μερικώς ή απολύτως.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα άποψης που υποστηρίζει την προσέγγιση της ενσωμάτωσης είναι το παρακάτω (Μάγος, 2022). Πρόκειται για μία δήλωση ενός κατοίκου της περιοχής της Νέας Ιωνίας Βόλου σχετικά με την εγκατάσταση οικογενειών μεταναστών/τριών από τη Συρία στη γειτονιά τους. Ο συγκεκριμένος κάτοικος είπε τα εξής σε μια τοπική ραδιοφωνική εκπομπή:

Δεν έχω κανένα πρόβλημα με τους πρόσφυγες από τη Συρία. Πονεμένοι άνθρωποι είναι. Να τους στηρίξουμε. Κι εμείς εδώ ξέρουμε τι σημαίνει «προσφυγιά». Στη Νέα Ιωνία του Βόλου μένω, πρόσφυγες ήρθαν οι παππούδες μας. Να μείνουν εδώ και να κρατήσουν τις παραδόσεις τους, όπως τις κράτησαν και οι δικοί μας. Όμως ένα πράγμα να μη μας ζητήσουν. Τζαμί να μη μας ζητήσουν, γιατί αυτό δεν θα το επιτρέψουμε.

Η παραπάνω άποψη φαίνεται να αποδέχεται κάποιες διαστάσεις της πολιτισμικής ταυτότητας των προσφύγων, όχι όμως όλες. Η διαφορετική θρησκεία φαίνεται να μην είναι αποδεκτή και αποτελεί την «κόκκινη γραμμή» για κάποια μέλη της κυρίαρχης ομάδας.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Yannis H

6.2.2 | Πολυπολιτισμική προσέγγιση

Η καινούρια πολιτική η οποία έρχεται στο προσκήνιο και αποτελεί έναν ακόμα σταθμό-αλλαγή στη διαχείριση των εθνοπολιτισμικών διαφορών έγινε γνωστή ως «πολυπολιτισμική προσέγγιση». Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη προσέγγιση: τα χαρακτηριστικά των εθνοπολιτισμικά διαφορετικών ατόμων είναι απαραίτητο να θεωρηθούν και να αντιμετωπισθούν ισότιμα με τα χαρακτηριστικά των μελών της κυρίαρχης εθνοπολιτισμικής ομάδας. Η θετική αυτοεικόνα των εθνοπολιτισμικά διαφορετικών ατόμων λειτουργεί, αντίστοιχα, θετικά για τη γενικότερη προσωπική και κοινωνική τους εξέλιξη. Επίσης, η βαθύτερη και ουσιαστικότερη γνώση γύρω από τους άλλους πολιτισμούς εμποδίζει τη δημιουργία στερεοτύπων και προκαταλήψεων και, επομένως, αρνητικών στάσεων σε βάρος μειονοτήτων και μεταναστών/τριών.

Οι νέες απόψεις για την προσέγγιση των εθνοπολιτισμικά διαφορετικών ατόμων, όπως εκφράστηκαν μέσα από τις απόψεις των υποστηρικτών/τριών της πολυπολιτισμικής προσέγγισης, δεν έγιναν αποδεκτές από το σύνολο των μελών της κυρίαρχης ομάδας. Οι πιο συντηρητικοί/ες από αυτούς/ές συνέχιζαν να επιμένουν στη λογική της αφομοίωσης, θεωρώντας ότι η ευρύτερη κοινωνία πρέπει να παραμείνει ο εκφραστής της ομοιογένειας και της κυρίαρχης ιδεολογίας.

Παράλληλα, υπήρξαν και κριτικές εκ μέρους των περισσότερο προοδευτικών μελών της κυρίαρχης ομάδας, τα οποία υποστήριζαν ότι η πολυπολιτισμική προσέγγιση αντιμετωπίζει τον ρατσισμό ως ένα ατομικό πρόβλημα εκείνων που τον ασκούν,

το οποίο μπορεί να λυθεί με την προσωπική ευαισθητοποίηση. Συγχρόνως, υποστήριζαν ότι η πολυπολιτισμική προσέγγιση αποτυγχάνει να αντιμετωπίσει τις ποικίλες διαφορές καθώς και τις ιεραρχίες δύναμης και εξουσίας που συναντιούνται τόσο ανάμεσα στους διαφορετικούς πολιτισμούς όσο και μέσα στον ίδιο πολιτισμό.

6.2.3 | Αντιρατσιστική προσέγγιση

Την ίδια περίοδο με την ανάπτυξη της πολυπολιτισμικής προσέγγισης, σε κάποιες χώρες και κυρίως στη Βρετανία, εμφανίζεται μια νέα προσέγγιση που έγινε γνωστή ως «αντιρατσιστική προσέγγιση». Αντίθετα με εκείνους/ες που αποδέχονταν τη λογική της πολυπολιτισμικής προσέγγισης, όσοι/ες υιοθέτησαν τις απόψεις της αντιρατσιστικής προσέγγισης πίστευαν ότι οι προκαταλήψεις δεν μειώνονταν μέσα από την απλή ευαισθητοποίηση για τους διαφορετικούς πολιτισμούς, αλλά ήταν αναγκαία η ανάληψη ενεργών δράσεων εναντίον κυρίως του θεσμικού ρατσισμού, δηλαδή, του ρατσισμού που μετέφεραν οι ίδιοι οι θεσμοί της πολιτείας, με σημαντικότερο, ίσως, εκείνον της εκπαίδευσης.

Ο Τσιάκαλος (2000, σ. 181), περιγράφοντας τους στόχους της αντιρατσιστικής προσέγγισης στο πεδίο της εκπαίδευσης, αναφέρει τους παρακάτω:

- γνωριμία με στοιχεία της κοινωνικής, οικονομικής και πολιτικής ζωής προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/ες να μην καταλήγουν σε λανθασμένα συμπεράσματα,

- καλλιέργεια του αναστοχασμού των εκπαιδευομένων σχετικά με τις απόψεις τους, που επηρεάζονται από ιδεολογικούς θεσμούς και μπορεί να οδηγήσουν σε λανθασμένες κατηγοριοποιήσεις των ανθρώπων,

- αναγνώριση και καταπολέμηση από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες των μηχανισμών δημιουργίας προκαταλήψεων και στερεοτύπων, καθώς και υπέρβαση των δικών τους,

- κατανόηση από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες της σχέσης των συστημάτων αξιών με τον ρατσισμό για να μπορούν συνειδητά να διαμορφώνουν τη συμπεριφορά τους απέναντι στον ρατσισμό,

- δημιουργία από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες κριτηρίων αξιολόγησης των δραστηριοτήτων: ατόμων, οργανώσεων και υπηρεσιών, σε σχέση με την εμφάνιση ή την καταπολέμηση του ρατσισμού.

Η Kailin (2002, σ. 57), υπογραμμίζει ότι μια βασική διάσταση της αντιρατσιστικής προσέγγισης είναι ο **ακτιβισμός**. Η ίδια τονίζει ότι το να είναι κάποιος/α αντιρατσιστής/τρια δεν σημαίνει απλώς ότι «δεν είναι ρατσιστής». Το να είναι κάποιος/α «αντιρατσιστής» πρώτα από όλα σημαίνει ότι συμμετέχει σε δράσεις καταπολέμησης του ρατσισμού.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Συμφωνείτε με την παραπάνω άποψη της Kailin (2002); Μπορείτε να σκεφτείτε κάποια επιπλέον χαρακτηριστικά αυτού/ής που θέλει να είναι «αντιρατσιστής/τρια»;

6.2.4 | Διαπολιτισμική προσέγγιση

Ενώ ο διάλογος σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των δύο παραπάνω προσεγγίσεων, της πολυπολιτισμικής και της αντιρατσιστικής, εξελισσόταν, άρχισε να εμφανίζεται μια νέα προσέγγιση που εξαπλώθηκε γρήγορα, καλύπτοντας πολλές φορές τις προηγούμενες προσεγγίσεις. Πρόκειται για τη διαπολιτισμική προσέγγιση, η οποία, σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό του Συμβουλίου της Ευρώπης, «αναγκαίως περιλαμβάνει –αν δοθεί η ολική σημασία στο πρόθεμα "διά"– αλληλεπίδραση, ανταλλαγή, σπάσιμο των στεγανών, αμοιβαιότητα και αλληλεγγύη. Αν δοθεί και η ολική σημασία στη λέξη "πολιτισμός", τότε η έννοια "διαπολιτισμική" περιλαμβάνει, επίσης, την αναγνώριση των αξιών, των τρόπων ζωής και των συμβολικών αναπαραστάσεων με τις οποίες οι άνθρωποι –«άτομα και κοινωνίες»– αναφέρονται στις σχέσεις τους με τους/τις άλλους/ες και με τον κόσμο. Σημαίνει, ακόμα, αναγνώριση της σπουδαιότητάς τους, της ποικιλίας τους και των αλληλεπιδράσεων που συμβαίνουν τόσο ανάμεσα στα διαφορετικά μέλη του ίδιου πολιτισμού όσο και ανάμεσα στους διαφορετικούς πολιτισμούς, στον χώρο και στον χρόνο» (Rolandi-Ricci, 1996, σ. 59).

Η **αποδοχή** της διαφορετικότητας, όπως αυτή προωθείται μέσα από τις αξίες της διαπολιτισμικής προσέγγισης, βλέπει, αναφορικά με τις προηγούμενες προσεγγίσεις, με έναν νέο τρόπο τα άτομα με διαφορετική πολιτισμική ταυτότητα από την κυρίαρχη. Το κάθε άτομο αντιμετωπίζεται ως μια πολυδιάστατη προσωπικότητα, που από κοινού με τις προσωπικότητες των υπολοίπων συνθέτουν το πολύχρωμο μωσαϊκό της κοινωνίας, όπου κάθε προσωπική άποψη, εμπειρία και ανάγκη θεωρούνται σημαντικές και αντιμετωπίζονται με ευαισθησία και σεβασμό.

Στο πεδίο της εκπαίδευσης, το διαφορετικό πολιτισμικό και γλωσσικό υπόβαθρο των μαθητών/τριών θεωρείται στοιχείο που εμπλουτίζει τη διδακτική διαδικασία, ενώ ενθαρρύνεται η χρήση των διαφορετικών μητρικών γλωσσών μέσα στην τάξη

ως ένα στοιχείο που συντελεί ώστε ο/η κάθε μαθητής/τρια να αναπτύξει μια αυτοεικόνα, δηλαδή μια εικόνα του εαυτού του/της, που να είναι θετική (Cummins, 1999).

Επίσης, ενθαρρύνεται η συνεργασία του σχολείου τόσο με τους γονείς όσο και με την ευρύτερη κοινότητα και τους φορείς, που τους αποδέχεται ως συνεργάτες στην υλοποίηση του κοινού στόχου, δηλαδή της αποτελεσματικής εκπαίδευσης των παιδιών. Η προώθηση της συστηματικής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ μαθητών/τριών, εκπαιδευτικών, γονιών και κοινότητας μετατρέπει το σχολείο από έναν κλειστό και απομονωμένο από την πραγματική ζωή θεσμό σε ένα ζωντανό κοινωνικό κύτταρο που αλληλεπιδρά και εξελίσσεται σε συνδυασμό με τους υπόλοιπους κοινωνικούς φορείς. Γενικότερα, η εκπαίδευση θεωρείται ως ένα βασικό πεδίο για την προώθηση της διαπολιτισμικής προσέγγισης και η εκπαίδευση που εξυπηρετεί τους στόχους της διαπολιτισμικής προσέγγισης είναι γνωστή ως «διαπολιτισμική εκπαίδευση». Σύμφωνα με την UNESCO (2006), η διαπολιτισμική εκπαίδευση διέπεται από τις εξής τρεις βασικές αρχές:

- Σέβεται την πολιτισμική ταυτότητα των μαθητών/τριών μέσω της προώθησης πολιτισμικά κατάλληλης και υπεύθυνης ποιοτικής εκπαίδευσης για όλους/ες.

- Εφοδιάζει κάθε μαθητή/τρια με πολιτισμικές γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις, απαραίτητες για να επιτύχει ενεργή και πλήρη συμμετοχή στην κοινωνία.

- Εφοδιάζει όλους/ες τους/τις μαθητές/τριες με γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις που τους/τις κάνουν ικανούς/ές να συμβάλουν στον σεβασμό, στην κατανόηση και στην αλληλεγγύη ανάμεσα στα άτομα, στις εθνικές, κοινωνικές, πολιτισμικές και θρησκευτικές ομάδες και στα κράτη.

Παρόμοια με το παραπάνω πλαίσιο, η Διεθνής Επιτροπή για την Εκπαίδευση στον 21ο αιώνα (Delors, 1996), ανάμεσα στους τέσσερις εκπαιδευτικούς πυλώνες που προτείνει, οι δύο συνδέονται άμεσα με τη διαπολιτισμική εκπαίδευση. Πρόκειται για τους πυλώνες: «μαθαίνω να συμβιώνω» και «μαθαίνω να είμαι». Ο πρώτος πυλώνας, το «μαθαίνω να συμβιώνω», συνδέεται με την ανάπτυξη κατανόησης, σεβασμού και αλληλεπίδρασης με τους άλλους/ες, καθώς και με τη θετική διαχείριση των συγκρούσεων. Ο δεύτερος πυλώνας, το «μαθαίνω να είμαι», εστιάζει στη δυνατότητα του/της κάθε μαθητή/τριας να αναπτύσσει πολύπλευρα την προσωπικότητά του/της με βάση το δικαίωμα στη διαφορετικότητα, καθώς και να δρα με μεγαλύτερη αυτονομία, αυξημένη κρίση και προσωπική υπευθυνότητα.

Εκτός από τη σχέση διαπολιτισμικής προσέγγισης και εκπαίδευσης, ένα ακόμα πεδίο στο οποίο επικεντρώνεται συχνά το ενδιαφέρον είναι οι θέσεις της διαπολιτισμικής προσέγγισης απέναντι στα ζητήματα της θρησκείας. Επίσης, με δεδομένο ότι, τουλάχιστον για την περίπτωση της Ελλάδας, η κυρίαρχη θρησκεία συνδέεται και επηρεάζει άμεσα την εκπαίδευση, το παραπάνω θέμα γίνεται ακόμα πιο σημαντικό.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν προχωρήσετε παρακάτω, σκεφτείτε ποια είναι κατά τη γνώμη σας η «ματιά» της διαπολιτισμικής προσέγγισης στο θέμα της θρησκείας και της θρησκευτικής ταυτότητας.

Η θρησκεία αποτελεί ένα βασικό στοιχείο της πολιτισμικής ταυτότητας πολλών ατόμων. Επίσης, αποτελεί ένα πολιτισμικό στοιχείο το οποίο βρίσκεται σε διαρκή αλληλεπίδραση με όλες τις υπόλοιπες διαστάσεις του πολιτισμού, όπως είναι η ιστορία, η γλώσσα, η λογοτεχνία, οι τέχνες κ.ά. Συγχρόνως, η θρησκεία επηρεάζει τους κυρίαρχους πολιτισμικούς κώδικες και κανόνες και επηρεάζεται από αυτούς, ενώ διαμορφώνει και πολιτισμικές αντιλήψεις και στάσεις.

Η διαπολιτισμική προσέγγιση, εξ ορισμού, καλλιεργεί τον σεβασμό και την αποδοχή όλων των θρησκειών, καθώς και των ατόμων που δηλώνουν ότι δεν έχουν κάποια θρησκεία. Αντιμετωπίζει με ισοτιμία όλες τις θρησκείες, καμιά θρησκεία δεν προβάλλεται ως ανώτερη ή κατώτερη, ενώ καταπολεμά τα θρησκευτικά στερεότυπα και τις αντίστοιχες προκαταλήψεις. Συγχρόνως, η διαπολιτισμική προσέγγιση προωθεί τη γνωριμία και την αλληλεπίδραση ανάμεσα στις διαφορετικές θρησκείες.

Ακριβώς αυτό είναι ένα πεδίο όπου ο Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να παίξει έναν σημαντικό ρόλο, υποστηρίζοντας δράσεις γνωριμίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμων και ομάδων με διαφορετική θρησκεία ή χωρίς θρησκεία. Ο/Η ίδιος/α χρειάζεται να είναι προσεκτικός/ή ώστε, όταν κάνει αναφορά σε θρησκευτικές απόψεις και πρακτικές, να υπογραμμίζει ότι πρόκειται για απόψεις και πρακτικές συγκεκριμένων ατόμων, οικογενειών ή ομάδων και είναι εξίσου σημαντικές με τις απόψεις και πρακτικές άλλων αντίστοιχων ομάδων. Επίσης, χρειάζεται να είναι προσεκτικός/ή ώστε, όταν παρουσιάζει τις δικές του/της θρησκευτικές αντιλήψεις και πρακτικές, να μην τις θεωρεί ορθότερες ή σημαντικότερες από τις υπόλοιπες. Αν και αυτό φαίνεται αυτονόητο για κάποιον/α που έχει τον ρόλο του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, στην πράξη δεν είναι πάντα απλό. Οι προσωπικές αντιλήψεις συνήθως θεωρούνται σωστότερες από τις αντιλήψεις των άλλων και μόνο μια συνεχής αναστοχαστική διαδικασία μπορεί να βοηθήσει τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια να στέκεται με αυτοκριτική απέναντι σε πιθανές λανθασμένες κινήσεις που έχει κάνει στο πλαίσιο του ρόλου του/της.

Όσον αφορά το πεδίο της εκπαίδευσης, το σχολείο οφείλει να είναι ουδετερόθρησκο, άρα καμιά θρησκεία δεν πρέπει να προβάλλεται ως καλύτερη ή ανώτερη. Αν υπάρχει θρησκευτικό μάθημα, η προσέγγιση των θρησκειών είναι απαραίτητο να γίνεται με τρόπο **αντικειμενικό**. Επίσης, χρειάζεται να γίνεται ισότιμη αναφορά στις θρησκευτικές γιορτές όλων των θρησκειών που εκπροσωπούνται στο πλαίσιο της σχολικής κοινότητας και όχι μόνο σε αυτές της κυρίαρχης πολιτισμικής



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: مدايف خ

ομάδας. Οι μαθητές/τριες χρειάζεται να γνωρίσουν τις θρησκείες του κόσμου, την ιστορία και τη σχέση τους με τον πολιτισμό. Να ανακαλύψουν ομοιότητες και διαφορές, να συζητήσουν για την ανάγκη των ανθρώπων να απαντήσουν σε υπαρξιακά ζητήματα τόσο μέσα από τη θρησκεία όσο και μέσα από μη θρησκευτικές προσεγγίσεις. Όπως υπογραμμίζει ο Jackson (2004, σ. 46), η μελέτη των θρησκειών ως ένα κοινωνικό, ιστορικό, οικονομικό και πολιτικό φαινόμενο αποτελεί μια προστασία απέναντι στην κατήχηση και την υιοθέτηση απόψεων που υποστηρίζουν τη μία και μοναδική θρησκευτική «αλήθεια». Τέτοιες απόψεις είναι ιδιαίτερα επικίνδυνες καθώς είναι αιτία ανάπτυξης στάσεων θρησκευτικής μισαλλοδοξίας και φονταμενταλισμού. Η διαπολιτισμική προσέγγιση βρίσκεται ακριβώς στην αντίθετη πλευρά σε σχέση με τέτοιου τύπου στάσεις.

6.2.5 | Κριτική διαπολιτισμική προσέγγιση

Η κριτική διαπολιτισμική προσέγγιση προχωρά ακόμα ένα βήμα συγκριτικά με την κλασική διαπολιτισμική προσέγγιση. Αν η τελευταία θέτει ως στόχο τη γνωριμία, αποδοχή και αλληλεπίδραση με την εθνική, πολιτισμική και κάθε μορφής διαφορετικότητα, η κριτική διαπολιτισμική προσέγγιση εστιάζει στην ανάπτυξη της κριτικής σκέψης απέναντι στα κρίσιμα ζητήματα που αφορούν την ταυτότητα και τη ζωή των μη προνομιούχων «άλλων», ζητήματα που συνδέονται με τις κοινωνικές ανισότητες, τις διακρίσεις, τον ρατσισμό και τις σχέσεις εξουσίας (Μάγος, 2022). Έτσι, η κριτική διαπολιτισμική προσέγγιση ενδιαφέρεται για την ανάδειξη και καταπολέμηση των κοινωνικών διακρίσεων, των ανισοτήτων και του ρατσισμού, εστιάζοντας στις αιτίες

τους, όπως είναι οι σχέσεις εξουσίας και δύναμης, καθώς και στα μέσα αναπαραγωγής, όπως είναι η κυρίαρχη ιδεολογία, τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις. Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, η κριτική διαπολιτισμική εκπαίδευση διασταυρώνεται, με βάση όσα ειπώθηκαν παραπάνω, και με την αντιρατσιστική προσέγγιση.

Ο Gorski (2008, σ. 522-524), μιλώντας για τους στόχους της διαπολιτισμικής προσέγγισης, αναδεικνύει με σθένος την κριτική διάσταση που πρέπει να τη χαρακτηρίζει. Μάλιστα, τονίζει τα παρακάτω σημεία, στα οποία θεωρεί ότι πρέπει η διαπολιτισμική προσέγγιση να ρίξει το βάρος της, τόσο στο πεδίο της εκπαίδευσης όσο και γενικότερα:

- Αντί να επικεντρώνεται μόνο στην πολιτισμική ευαισθητοποίηση ή στην κατανόηση των διαφορών, πρέπει να εστιάζει στις ανισότητες και τις σχέσεις δύναμης που κρύβονται πίσω από τις διαφορές.

- Η διαπολιτισμική προσέγγιση δεν πρέπει να συμβάλλει στη διατήρηση της κοινωνικής αδικίας, προτείνοντας απλώς τρόπους επίλυσης συγκρούσεων.

- Η διαπολιτισμική προσέγγιση χρειάζεται να καταδικάζει κάθε προσπάθεια εξήγησης των κοινωνικών ανισοτήτων με ρατσιστικές θεωρίες, όπως εκείνη του πολιτισμικού ελλείμματος, καθώς και κάθε προσέγγιση του/της «άλλου/ης» με βάση μία μόνο διάσταση της ταυτότητάς του/της.

- Ο διαπολιτισμικός διάλογος σπάνια συμβαίνει ανάμεσα σε εκείνους/ες που έχουν την ίδια πρόσβαση στις σχέσεις εξουσίας. Έτσι, η διαπολιτισμική προσέγγιση δεν πρέπει να προωθεί μια τέτοια συνθήκη άνισου διαλόγου και να προσπαθεί να αναδείξει τις συνθήκες και τις αιτίες ανισότητας που συχνά επικρατούν τόσο ανάμεσα στα άτομα όσο και στις ομάδες.

- Η διαπολιτισμική εκπαίδευση δεν μπορεί να είναι πολιτικά ουδέτερη, αφού ουδετερότητα σημαίνει διατήρηση της υπάρχουσας άνισης κοινωνικοοικονομικής κατάστασης. Χρειάζεται να πάρει μια σαφώς πολιτική θέση κατά των διακρίσεων και του αποκλεισμού και υπέρ της χειραφέτησης και της κοινωνικής δικαιοσύνης.

- Η αποδοχή των παραπάνω θέσεων για τη διαπολιτισμική προσέγγιση μπορεί να προξενήσει δυσαρέσκεια εκ μέρους μελών της κυρίαρχης ομάδας προς τους/τις υποστηρικτές/τριές της, τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο θεσμών. Κάποιος/α, όμως, δεν μπορεί να είναι υποστηρικτής/τρια της διαπολιτισμικότητας, σύμφωνα με τις παραπάνω θέσεις, και συγχρόνως να είναι αρεστός/ή και αγαπητός/ή από εκείνους/ες που ασκούν την κοινωνική κυριαρχία και τον κοινωνικό έλεγχο.

6.2.6 | Προχωρώντας προς τη διαπολιτισμική προσέγγιση

Όπως φάνηκε από τα προηγούμενα, η διαπολιτισμική –και ακόμα περισσότερο η κριτική διαπολιτισμική προσέγγιση– αποτελεί το τελευταίο στάδιο μιας μακράς διαδρομής που μπορεί να κάνει ένα άτομο, μια ομάδα ή μια κοινωνία σχετικά με τον τρόπο που προσεγγίζει τη διαφορετικότητα.

Η Nieto (2004) περιγράφει τέσσερα στάδια στη διαδρομή ενός ατόμου προς την ανάπτυξη ενός διαπολιτισμικού τρόπου σκέψης και δράσης: την ανοχή, την αποδοχή, τον σεβασμό και, τέλος, την επιβεβαίωση, αλληλεγγύη και κριτική.

Το πρώτο στάδιο είναι το στάδιο της **ανοχής**. Ανεχόμαστε κάτι που δεν μας αρέσει πραγματικά, κάτι που θα θέλαμε να είναι αλλιώς. Ένα άτομο που βρίσκεται στο στάδιο της ανοχής έχει αντιλήψεις του τύπου: «Δεν μου αρέσει που η γειτονιά μου έχει γεμίσει με ξένους, όμως δεν μιλάω γιατί, αν μιλήσω, κάποιοι μπορεί να με κατηγορήσουν για ρατσιστή. Εγώ δεν νιώθω καθόλου ότι είμαι ρατσιστής».

Το δεύτερο στάδιο είναι το στάδιο της **αποδοχής**. Εδώ το άτομο αρχίζει σταδιακά να «ανοίγει» προς τους άλλους πολιτισμούς. Διαβάζει σχετικά θέματα, συμμετέχει σε συζητήσεις και αρχίζει να κατανοεί ότι η παρουσία ατόμων από άλλους πολιτισμούς έχει και θετικά στοιχεία για το σύνολο της κοινωνίας.

Το τρίτο στάδιο είναι το στάδιο του **σεβασμού**. Στο στάδιο αυτό, το άτομο έχει αρχίσει να σέβεται τις διαφορετικές πολιτισμικές ταυτότητες και, σε έναν βαθμό, να αλληλεπιδρά μαζί τους. Έχει πλέον κατανοήσει ότι οι πολιτισμικά διαφορετικοί αποτελούν κοινωνικό πλούτο και όχι απειλή. Επίσης, καταδικάζει τις διακρίσεις, τις προκαταλήψεις και τις ρατσιστικές συμπεριφορές.

Το τελευταίο στάδιο είναι το στάδιο της **επιβεβαίωσης**, **αλληλεγγύης** και **κριτικής**. Σε αυτό το στάδιο, το άτομο έχει αναπτύξει μια φιλοσοφία ζωής που συνάδει με τις διαπολιτισμικές αξίες. Αναστοχάζεται πάνω στους παράγοντες που επηρεάζουν τις σκέψεις και τις συμπεριφορές του, μπορεί και μετασχηματίζει προηγούμενες αρνητικές αντιλήψεις και, σταδιακά, αποκτά νέες οπτικές θέασης του κόσμου οι οποίες έχουν ως αρχή την αλληλεγγύη και την ενσυναίσθηση.

Αντίστοιχα με τα παραπάνω στάδια, ο Bennett (1993) πρότεινε το «Μοντέλο Ανάπτυξης Διαπολιτισμικής Ευαισθησίας». Το συγκεκριμένο μοντέλο περιγράφει μία πιθανή διαδρομή των αντιλήψεων ενός ατόμου σε ζητήματα διαχείρισης της πολιτισμικής διαφορετικότητας. Στο μοντέλο αυτό, το αρχικό στάδιο, δηλαδή η πιθανή αφετηρία ενός ατόμου, είναι το στάδιο του εθνοκεντρισμού, όπου το άτομο θεωρεί ότι ο πολιτισμός της χώρας καταγωγής του είναι ανώτερος από τους υπόλοιπους. Διακρίνονται τρία επιμέρους στάδια εθνοκεντρισμού: η άρνηση, η άμυνα και η ελαχιστοποίηση.

Στο στάδιο της **άρνησης**, αναδεικνύεται η άγνοια για τις πολιτισμικές διαφορές, με εξαίρεση τις πολύ επιφανειακές· για παράδειγμα, το πώς χαιρετάμε ή το πώς μιλάμε σε ένα άτομο διαφορετικής ηλικίας ή φύλου. Το άτομο βιώνει τον πολιτισμό του ως τον μοναδικό πραγματικό πολιτισμό και δεν δείχνει ενδιαφέρον για άλλους

πολιτισμούς. Στο στάδιο της **άμυνας**, οι πολιτισμικές αναφορές της ομάδας όπου ανήκει ένα άτομο θεωρούνται ως ανώτερες συγκριτικά με εκείνες των υπόλοιπων ομάδων. Στο στάδιο της **ελαχιστοποίησης**, θεωρεί ότι το δικό του πολιτισμικό πλαίσιο είναι αυτό που πρέπει να επικρατήσει και επιμένει να επιζητά από τους/τις άλλους/ες να συμβιβαστούν με αυτό. Τα στάδια του εθνοκεντρισμού χαρακτηρίζονται από απουσία πολιτισμικής συνειδητοποίησης.

Η θετική εξέλιξη της διαδρομής, σύμφωνα με τον Bennett, είναι το πέρασμα από τον εθνοκεντρισμό στον εθνοσχετικισμό. Το πέρασμα αυτό γίνεται, επίσης, μέσα από τρία στάδια. Πρώτο είναι το στάδιο της αποδοχής, που χαρακτηρίζεται από αναγνώριση των πολιτισμικών διαφορών. Ακολουθεί το στάδιο της προσαρμογής, όπου συμβαίνει ανταλλαγή πολιτισμικών στοιχείων και, τέλος, το στάδιο της ενσωμάτωσης, όπου το άτομο πλαισιώνει την ταυτότητά του και με στοιχεία διαφορετικών πολιτισμικών αναφορών.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.3

Αντιστάσεις απέναντι στη διαπολιτισμική προσέγγιση

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν προχωρήσετε παρακάτω, μπορείτε να σκεφτείτε κάποιες μορφές αντιστάσεων που μπορεί να έχουν ομάδες ή άτομα απέναντι στη διαπολιτισμική προσέγγιση και να δώσετε μερικά χαρακτηριστικά παραδείγματα;

Τα αρνητικά στάδια στη διαχείριση της διαφορετικότητας, όπως είναι τα στάδια της άρνησης, της άμυνας και της ελαχιστοποίησης που αναφέρθηκαν παραπάνω, ουσιαστικά συνδέονται με τις αντιστάσεις που τα άτομα προβάλλουν απέναντι στην αλλαγή και στην αποδοχή μιας νέας κοινωνικής πραγματικότητας.

Υπάρχουν δύο τύποι αντίστασης: η **ενεργητική** και η **παθητική**. Η ενεργητική αντίσταση αφορά τη γενικότερη κριτική που κάνει κάποιος/α απέναντι σε κάποια αλλαγή, προσπαθώντας να στέκεται μόνο στις αρνητικές πλευρές ενός φαινομένου και να μεταφέρει τις απόψεις του/της και σε άλλους/ες. Για παράδειγμα, το επιχείρημα των μελών της κυρίαρχης ομάδας ότι η εισροή των μεταναστών/τριών είναι αιτία ανεργίας ή εξάπλωσης ασθενειών αποτελεί μια μορφή ενεργητικής αντίστασης. Παθητική είναι η αντίσταση όταν ένα άτομο δείχνει να συμφωνεί με την αλλαγή, αλλά στην πραγματικότητα οι πράξεις του λειτουργούν σε βάρος της αλλαγής αυτής. Για παράδειγμα, η περίπτωση ενός διευθυντή σχολικής μονάδας που δεν εγγράφει, βρίσκοντας διάφορες δικαιολογίες, έναν/μία μετανάστη/τρια ή πρόσφυγα μαθητή/τρια στο σχολείο είναι ενεργητική αντίσταση. Παθητική αντίσταση είναι να πραγματοποιηθεί μεν η εγγραφή του/της μαθητή/τριας, αλλά ο τρόπος αντιμετώπισής του/της από εκπαιδευτικούς και συμμαθητές/τριες να είναι τέτοιος ώστε στο τέλος να τον/την αναγκάσουν για συναισθηματικούς λόγους να διακόψει τη φοίτησή του/της.

Οι Hambrick και Canella (1989, όπως αναφέρεται στο Παπακωνσταντίνου & Κατσομαλλιάρη, 2020, σ. 55) κατηγοριοποιούν τις αντιστάσεις σε ιδεολογικές, πολιτικές και τυφλές. **Ιδεολογική** είναι η αντίσταση που προκαλείται λόγω διαφορών στις ιδεολογικές θέσεις ενός ατόμου. **Πολιτική** είναι η αντίσταση που έχει ως αφετηρία την άποψη ότι η προτεινόμενη αλλαγή θα δημιουργήσει απώλεια στη δύναμη, εξουσία ή στο κύρος του ατόμου. Τέλος, **τυφλή** είναι η αντίσταση που έχει ως αφετηρία μια γενικότερη αμυντική θέση ότι κάθε καινούριο και άγνωστο προκαλεί ανησυχία, αναστάτωση κτλ.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Product School

Στη συνέχεια, μπορείτε να διαβάσετε ένα περιστατικό αντίστασης των γονιών σε ένα δημόσιο δημοτικό σχολείο (Magos, 1998). Ήταν ένα σχολείο μιας πολυπολιτισμικής γειτονιάς της Αθήνας με μεγάλο αριθμό μουσουλμάνων μαθητών/τριών. Κάποιοι γονείς μαθητών/τριών του σχολείου με χριστιανικό θρήσκευμα αντέδρασαν όταν η εκπαιδευτικός της πρώτης τάξης δημιούργησε μία γωνιά της τάξης με μοκέτα και μαξιλάρια προκειμένου να κάθονται άνετα οι εκπαιδευτικοί και οι μαθητές/τριες και να διαβάζουν στα παιδιά παραμύθια. Το επιχείρημα των χριστιανών γονιών ήταν ότι μια τέτοια δραστηριότητα συνδεόταν με τη μουσουλμανική παράδοση, που ήταν και παράδοση πολλών οικογενειών της περιοχής, και αποτελούσε μία μορφή πολιτισμικού προσηλυτισμού των χριστιανών μαθητών/τριών.

Είναι προφανές ότι πίσω από τέτοιες προβληματικές αντιδράσεις των γονιών κρύβονται βαθύτερα ζητήματα πολιτισμικών και άλλων διαφορών. Στο περιστατικό με τη μοκέτα και τα μαξιλάρια αναδεικνύεται ο θρησκευτικός και πολιτισμικός ανταγωνισμός ανάμεσα στις δύο ομάδες γονιών, αλλά και οι σχέσεις εξουσίας που υπάρχουν, καθώς οι χριστιανοί γονείς ανήκουν στην κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα ενώ οι μουσουλμάνοι σε πολιτισμική μειονότητα.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.4

Διαπολιτισμική ικανότητα και Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Αν είχατε τον ρόλο του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας στο παραπάνω σχολείο, με ποιους τρόπους πιστεύετε ότι θα μπορούσατε να λειτουργήσετε και τι ενέργειες θα κάνατε ώστε να μειώσετε τις αντιστάσεις των γονιών, αλλά και γενικότερα να υποστηρίξετε τη διαπολιτισμική προσέγγιση;

6.4.1 | Διαπολιτισμική ικανότητα

Σε ένα πρόγραμμα διδασκαλίας ελληνικών σε ενήλικες μετανάστες/τριες, μία από τις εκπαιδεύτριες συνήθιζε να προβάλλει τα επιτεύγματα του ευρωπαϊκού πολιτισμού σε αντίθεση με τους πολιτισμούς των ασιατικών και αφρικανικών χωρών, για τους οποίους υποστήριζε ότι πρέπει: «το συντομότερο να πάρουν μαθήματα από τον ευρωπαϊκό πολιτισμό και να προσπαθήσουν να τον ακολουθήσουν». Ανάμεσα στους/στις εκπαιδευόμενους/ες υπήρχαν άτομα από την Ασία και την Αφρική που ένιωθαν αμηχανία ακούγοντας την εκπαιδεύτριά τους, ουσιαστικά, να υποβαθμίζει τους πολιτισμούς των χωρών τους.

Τι συμβαίνει με την παραπάνω εκπαιδεύτρια; Πρόκειται για μια τυπικά «κακή» εκπαιδεύτρια; Για μία εκπαιδεύτρια αδιάφορη για τους/τις μαθητές/τριές της; Γνωρίζοντας τις σπουδές της, την εμπειρία της, την προετοιμασία που έχει κάνει για το μάθημά της, θα έλεγε κανείς πως «Όχι, δεν πρόκειται για μία αδιάφορη εκπαιδεύτρια». Θα μπορούσε, όμως, κάποιος/α να ισχυριστεί, κρίνοντας από το συγκεκριμένο περιστατικό, ότι πρόκειται για μία εκπαιδεύτρια χωρίς διαπολιτισμική ικανότητα. Τι είναι η διαπολιτισμική ικανότητα;

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο όρος «διαπολιτισμική ικανότητα» περιλαμβάνει το σύνολο των κοινωνικών δεξιοτήτων που επιτρέπει στα άτομα να αναγνωρίζουν και να αποδέχονται την ετερότητα και να διαχειρίζονται δημιουργικά τα διάφορα στοιχεία που συνδέονται με αυτήν. Η διαπολιτισμική ικανότητα συνδέεται με τις δεξιότητες των ατόμων να μπορούν να λειτουργούν με βάση νέους πολιτισμικούς κώδικες, να αναπροσαρμόζουν προηγούμενες απόψεις και στάσεις, να αναπτύσσουν καινούριες στρατηγικές και, γενικώς, να αποσκοπούν στην ανάπτυξη μιας λειτουργικής επικοινωνίας με το σύνολο των ανθρώπων που έρχονται σε καθημερινή επαφή.

Παρόλο ότι πολλές φορές συνδέουμε τη διαπολιτισμική ικανότητα με την αποτελεσματική διαχείριση της εθνοπολιτισμικής ετερότητας, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι δεν αφορά αποκλειστικά αυτή, αλλά αναφέρεται γενικότερα στην ικανότητα διαχείρισης της μεγάλης ποικιλίας ετεροτήτων που χαρακτηρίζουν κάθε ανθρώπινη ομάδα, ακόμη κι αν τα μέλη της έχουν κοινή εθνοπολιτισμική προέλευση. Το φύλο, η κοινωνική προέλευση, η τοπική καταγωγή, η εκπαίδευση, το επάγγελμα, ο τρόπος ζωής, οι καθημερινές συνήθειες και ακόμα πολλά άλλα είναι διαστάσεις της ετερότητας –πέραν της εθνοπολιτισμικής– που παίζουν καθοριστικό ρόλο στην καθημερινή επικοινωνία, και η διαχείρισή τους εντάσσεται στο πεδίο της διαπολιτισμικής ικανότητας.

Οι Byram κ.ά. (2001, σ. 146), γενικεύοντας τον ορισμό της, προσδιορίζουν τη διαπολιτισμική ικανότητα ως ικανότητα διαχείρισης των διαφορών που προκύπτουν από την καθημερινή μεταβολή, δηλαδή, εντέλει, ως ικανότητα διαχείρισης του αγνώστου.

Η Deardorff (2009) υπογραμμίζει ότι η διαπολιτισμική ικανότητα συμπεριλαμβάνει γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις. Γνώσεις για τον εαυτό και τους/τις άλλους/ες, δεξιότητες αλληλεπίδρασης με τους άλλους πολιτισμούς και στάσεις που αναδεικνύουν την εκτίμηση στις απόψεις και τις συμπεριφορές των πολιτισμικά διαφορετικών.

6.4.2 | Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια

Ο/Η μεσολαβητής/τρια που διαθέτει διαπολιτισμική ικανότητα χαρακτηρίζεται ως Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια. Σύμφωνα με τον Sercu (2004), ένας/μία επαγγελματίας με διαπολιτισμική ικανότητα έχει τρεις διαφορετικές επιμέρους ικανότητες: διαπολιτισμική ευαισθησία, διαπολιτισμική ενημερότητα και διαπολιτισμική επιδεξιότητα, δηλαδή μπορεί να διαχειρίζεται λειτουργικά τις σχέσεις που χαρακτηρίζονται από διαφορετικότητα. Ο Le Roux (2002), αντίστοιχα, υποστηρίζει ότι ένα άτομο που διαθέτει διαπολιτισμική ικανότητα σέβεται εκείνους/ες που προέρχονται από άλλους πολιτισμούς, έχει ενσυναίσθηση, είναι ανοικτό σε νέα μάθηση, είναι ευέλικτο, μπορεί να διακρίνει τις δικές του προκαταλήψεις, βλέπει τη διαφορετικότητα ως ευκαιρία μάθησης.

Είναι προφανές ότι ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια αμφισβητεί τη θεωρία του πολιτισμικού ελλείμματος, δηλαδή τη θεωρία που ιεραρχεί τους πολιτισμούς σε ανώτερους και κατώτερους και υποστηρίζει ότι τα άτομα που δεν ανήκουν στον κυρίαρχο πολιτισμό μεταφέρουν πολιτισμικό έλλειμμα.

Επίσης, ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια γνωρίζει την αντίθεση μεταξύ της διαπολιτισμικής και της αφομοιωτικής προσέγγισης. Δεν προσπαθεί να επιβάλλει στους/στις άλλους/ες την κυρίαρχη ταυτότητα, αλλά αποδέχεται και σέβεται την ταυτότητα με την οποία το κάθε άτομο επιθυμεί να αυτοπροσδιορίζεται.

Προφανώς, ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια απορρίπτει τη στάση της «πολιτισμικής τυφλότητας», δηλαδή τη στάση που αγνοεί τις πολιτισμικές διαφορές. Μία τέτοια στάση είναι ιδιαίτερα βολική για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας, μέσα από την οποία μπορούν να αιτιολογούν τις αφομοιωτικές αντιλήψεις τους.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται βασικές δεξιότητες και στάσεις του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας:

- Προωθεί τις αξίες της κριτικής διαπολιτισμικής προσέγγισης, οι οποίες εστιάζουν στην ισοτιμία, στην κοινωνική δικαιοσύνη, στην αμοιβαία αποδοχή και αλληλεπίδραση μεταξύ των διαφορετικών πολιτισμών, αλλά και των διαφορών που ενυπάρχουν μέσα στον ίδιο πολιτισμό.

- Υποστηρίζει μια εναλλακτική θεώρηση της πολιτισμικής ταυτότητας. Γνωρίζει ότι η διεργασία συγκρότησης της πολιτισμικής ταυτότητας είναι μια δυναμική διεργασία και ότι η συγκεκριμένη διεργασία είναι ακόμα πιο δυναμική και μακροχρόνια σε εκείνους/ες που ζουν ανάμεσα σε διαφορετικούς κόσμους και πολιτισμούς, όπως ισχύει χαρακτηριστικά για τους/τις μετανάστες/τριες, τους μειονοτικούς πληθυσμούς κτλ.

- Έχει συνείδηση ότι η γλώσσα που χρησιμοποιεί μπορεί είτε να δημιουργήσει τα σύνορα είτε να καταργήσει τα σύνορα που συνήθως υπάρχουν ανάμεσα στα άτομα που ανήκουν στην κυρίαρχη εθνοπολιτισμική ομάδα και στα υπόλοιπα, αλλά και γενικότερα ανάμεσα στον κυρίαρχο πολιτισμό και στους άλλους πολιτισμούς. Όταν, για παράδειγμα, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια κάνει χρήση της αντωνυμίας «εμείς», αναφερόμενος/η είτε στην κυρίαρχη εθνοπολιτισμική ομάδα είτε σε μια πολιτισμική μειονότητα, περνά την άποψη ότι η ομάδα αυτή χαρακτηρίζεται από απόλυτη ομοιογένεια, κάτι που δεν ισχύει. Συγχρόνως, δημιουργεί ένα νοητό όριο ανάμεσα στην κυρίαρχη ομάδα και τις υπόλοιπες, καθώς έμμεσα το «εμείς» υπονοεί και το «άλλο εμείς κι άλλο εσείς».

- Χρησιμοποιεί συστηματικά τη λειτουργία του αναστοχασμού, δηλαδή το: «να ρωτώ τον εαυτό μου –ποτέ να μη σταματήσω να ρωτώ τον εαυτό μου– το πώς το έργο που κάνω στο όνομα της διαπολιτισμικότητας κάνει το σχολείο, την κοινότητα, την κοινωνία περισσότερο δίκαιη» (Gorski, 2012, σ. 399). Ο αναστοχασμός αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο για τη δημιουργία κάθε επαγγελματικής ταυτότητας· σε επαγγέλματα, όμως, όπως εκείνα του/της εκπαιδευτικού ή του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, τα οποία ασκούνται μέσα σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα κάνοντας χρήση διαφορετικών πολιτισμικών κωδίκων και αναφορών, η ανάγκη του καθημερινού αναστοχασμού είναι όχι μόνο σημαντική αλλά απαραίτητη.

Ο Townsend (2002, όπως αναφέρεται στο Arvanitis, 2014, σ. 12) αναφέρει πέντε βασικές δεξιότητες που χρειάζεται να διαθέτει ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια:

- **Ευελιξία**: Είναι απαραίτητη προκειμένου οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να μπορούν ταυτόχρονα να λειτουργούν σε διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, δηλαδή να είναι και «μέσα» αλλά και «έξω» από αυτά. Με τον τρόπο αυτό έχουν πρόσβαση και μπορούν να κατανοήσουν και να ερμηνεύσουν τις διαφορετικές πολιτισμικές παραδοχές, αξίες και αρχές.

- **Ανεκτικότητα**: Είναι απαραίτητη προκειμένου να μην παρασύρονται από προκαταλήψεις, να μπορούν να ακούν, να αποδέχονται κριτικά και να διαχειρίζονται τις διαφορετικές πολιτισμικές απόψεις και στάσεις.

- **Ελπίδα**: Να μπορούν να παρέχουν ελπίδα, δηλαδή θετικές απόψεις και πρακτικές που θα βοηθήσουν τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να μετασχηματίσουν αντιλήψεις και στάσεις, να είναι ανοικτοί/ές στις νέες πολιτισμικές συνθήκες και να έχουν τη διάθεση να εξερευνήσουν το πολιτισμικά άγνωστο πεδίο.

- **Σεβασμός και αμοιβαιότητα**: Είναι απαραίτητες για να μπορεί μια διαμεσολάβηση να ολοκληρωθεί με επιτυχία. Ο σεβασμός και η αμοιβαιότητα βοηθούν ώστε να προσεγγισθούν ισότιμα οι διαφορετικές πολιτισμικές αξίες και ανάγκες και να δημιουργηθεί ένα σταθερό πλαίσιο διαπολιτισμικής ανταλλαγής.

- **Περιέργεια για μάθηση**: Είναι απαραίτητη η ικανότητα και η προθυμία να γνωρίσουν τους/τις άλλους/ες αλλά και, μέσα από τους/τις άλλους/ες, να γνωρίσουν καλύτερα τον εαυτό τους.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.5

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση ως παράθυρο και καθρέφτης

Όλες οι παραπάνω δεξιότητες χρειάζεται να αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά ενός/μιας Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας αλλά και κάθε υποστηρικτή/τριας των απόψεων της διαπολιτισμικής προσέγγισης, κάθε ατόμου που συμφωνεί και επιθυμεί να προωθήσει τις διαπολιτισμικές σχέσεις. Ειδικά, η τελευταία δεξιότητα που περιγράφει ο Townsend, δηλαδή η περιέργεια για μάθηση με σκοπό την καλύτερη γνωριμία με τον εαυτό και τους/τις άλλους/ες, αποτελεί ένα βασικό στοιχείο της διαπολιτισμικής προσέγγισης και των διαπολιτισμικών σχέσεων. Οι διαπολιτισμικές σχέσεις, όπως με επιτυχία έχει αποδοθεί από τον Bishop (1990), χρειάζεται να έχουν μια διπλή λειτουργία. Τη λειτουργία του παραθύρου και συγχρόνως τη λειτουργία του καθρέφτη.

Η λειτουργία του παραθύρου αφορά τη γνωριμία και αλληλεπίδραση με τον/την πολιτισμικά διαφορετικό/ή. Όπως το άνοιγμα ενός παραθύρου δίνει τη δυνατότητα σε κάποιον/α να δει και να παρατηρήσει καινούρια τοπία, ανθρώπους, δραστηριότητες, οι διαπολιτισμικές σχέσεις δίνουν αντίστοιχες ευκαιρίες πρόσβασης σε διαφορετικούς πολιτισμούς, κώδικες επικοινωνίας, πολιτισμικές αξίες και πρακτικές. Ο στόχος της διαπολιτισμικής προσέγγισης είναι το παραπάνω παράθυρο να παραμένει ανοικτό, δίνοντας σε εκείνους/ες που το άνοιξαν τη δυνατότητα να βλέπουν όλο και περισσότερο, όλο και καλύτερα. Αντίθετα, αν το παράθυρο κλείσει, συνήθως από τον φόβο του αγνώστου, η δυνατότητα αυτή χάνεται και τα άτομα μένουν εγκλωβισμένα στους τέσσερις τοίχους του δωματίου, δηλαδή του δικού τους στενού πολιτισμικού περιβάλλοντος.

Το άνοιγμα του παραθύρου δεν δίνει μόνο ερεθίσματα για καλύτερη θέαση του «έξω» κόσμου. Συγχρόνως, όμως, λειτουργεί και ως καθρέφτης καθώς δίνει ερεθίσματα και για να εξερευνήσει κανείς/καμιά καλύτερα και βαθύτερα και τον «μέσα» κόσμο, δηλαδή τις δικές του/της πολιτισμικές αξίες και παραδοχές. Η σύγκριση του «μέσα» και του «έξω» πολιτισμικού κόσμου, η αναζήτηση ομοιοτήτων και διαφορών, η κατανόηση των πιθανών διαφορών και η αναζήτηση νέων δρόμων επικοινωνίας ανάμεσα στον εαυτό και τους/τις πολιτισμικά διαφορετικούς/ές αποτελούν βασικό βήμα και για την προώθηση των διαπολιτισμικών σχέσεων.

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση αποτελεί μια διαδικασία εξέλιξης της διπλής αυτής λειτουργίας του παράθυρου και του καθρέφτη για όλους/ες τους/τις συμμετέχοντες/ουσες. Οι μετανάστες/τριες και οι πρόσφυγες καθώς και τα μέλη των πολιτισμικών μειονοτήτων ανοίγουν ένα παράθυρο προς τον πολιτισμό της χώρας υποδοχής και, συγχρόνως, αναζητούν ομοιότητες και διαφορές με τον πολιτισμό



Πηγή: "Μετανάστες", Έκδοση: ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, Φωτογραφία: Περικλής Μεράκος

της χώρας καταγωγής τους. Αυτό αποτελεί και ένα πρώτο βήμα για την εκκίνηση της διαδικασίας του επιπολιτισμού, η οποία έχει περιγραφεί αναλυτικά στην ενότητα.

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση είναι παράθυρο και καθρέφτης και για τον ίδιο τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια, καθώς μέσα από τη διαμεσολαβητική διαδικασία έχει την ευκαιρία να γνωρίσει διαφορετικούς πολιτισμούς, οι οποίοι δίνουν ερεθίσματα για σκέψεις σχετικά με τις δικές του/της πολιτισμικές παραδόσεις και παραδοχές. Η διαδικασία της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, τόσο για τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια όσο και για τους/τις συμμετέχοντες/ουσες, είναι ένα διαρκές ταξίδι από τον πολιτισμικό εαυτό προς τον/την πολιτισμικό/ή «άλλο/η» και αντίστροφα. Για τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια το ταξίδι του/της αυτό τον/την οδηγεί στην απόκτηση εμπειριών που συμβάλλουν στη διαπολιτισμική ικανότητα. Τους/τις συμμετέχοντες/ουσες τους/τις οδηγεί στην επιτυχή εξέλιξη της επιπολιτισμικής διαδικασίας, η οποία στοχεύει στη γεφύρωση του πολιτισμού της χώρας καταγωγής και της χώρας υποδοχής.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Αφού διαβάσατε τα παραπάνω για τη λειτουργία που έχουν οι διαπολιτισμικές σχέσεις ως παράθυρα αλλά και ως καθρέφτες, μπορείτε να σκεφτείτε μια δική σας εμπειρία διαπολιτισμικής σχέσης όπου γίνεται φανερή αυτή η διπλή λειτουργία;

Η επίσκεψη, για παράδειγμα, στο σπίτι μιας προσφυγικής οικογένειας μπορεί να λειτουργήσει ως παράθυρο για την καλύτερη κατανόηση των διαφορετικών πολιτισμικών κωδίκων. Όταν επισκέπτεσαι ως δυτικός/ή ένα σπίτι μουσουλμανικής οικογένειας, κατανοείς ότι χρειάζεται να βγάζεις τα παπούτσια σου, ότι ο τρόπος του αρχικού χαιρετισμού των μελών της οικογένειας δεν είναι αναγκαστικά η χειραψία και ποικίλλει ανάλογα με την ηλικία και το φύλο. Είναι, επίσης, πολύ χρήσιμο να γνωρίζεις κάποιες πολύ βασικές λέξεις ή φράσεις χαιρετισμών στη γλώσσα της οικογένειας για να βοηθήσεις από την αρχή το «σπάσιμο του πάγου» και τη δημιουργία ενός διαπολιτισμικού κλίματος επικοινωνίας. Ο αναστοχασμός στα παραπάνω ζητήματα λειτουργεί ως πολιτισμικός καθρέφτης που οδηγεί στην απόκτηση επιπρόσθετης διαπολιτισμικής εμπειρίας και στη βελτίωση της διαπολιτισμικής ικανότητας.

Η διαπολιτισμική ικανότητα χρειάζεται να αποτελεί μια βασική ικανότητα των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών, αλλά όχι μόνο. Στην πραγματικότητα, χρειάζεται να αποτελεί βασική ικανότητα όλων των μελών της κοινωνίας, είτε αυτά ανήκουν στην κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα είτε όχι. Ιδιαίτερα, χρειάζεται να αποτελεί βασική ικανότητα των επαγγελματιών που λειτουργούν σε πολυπολιτισμικά επαγγελματικά πλαίσια, όπως είναι οι εκπαιδευτικοί/ές, οι γιατροί, οι δημόσιοι υπάλληλοι κ.ά.

Όπως υποστηρίζει η Bender-Szymanski (2000), η διαπολιτισμική ικανότητα δεν μπορεί να δημιουργηθεί από μόνη της. Αντίθετα, λέει η ίδια, πρόκειται για μια επίπονη και χωρίς τέλος διαδικασία ανάπτυξης που απαιτεί μια συστηματική, μακροχρόνια και βαθιά εκπαίδευση. Πρόκειται για εκπαίδευση στην απόκτηση πολιτισμικής μάθησης, η οποία χρειάζεται να γίνεται από εξειδικευμένους/ες και έμπειρους/ες εκπαιδευτές/τριες, οι οποίοι/ες προφανώς διαθέτουν διαπολιτισμική ικανότητα.

Εξάλλου, όπως αναφέρει η Sleeter (2008, σ. 93), η απόκτηση διαπολιτισμικής ικανότητας είναι μόνο ένα **στάδιο** και όχι το **τέρμα** της διαδρομής. Στην πραγματικότητα, η διαδρομή δεν τελειώνει ποτέ καθώς αποτελεί μια συνεχή διαδικασία μάθησης και αναστοχασμού. Η διαδικασία αυτή είναι ακόμη πιο σημαντική για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας, τα οποία, καθώς συχνά δεν θέλουν να δουν τα προνόμια και την εξουσία που έχουν, εύκολα μπορούν να πέσουν στις παγίδες των στερεοτύπων, της αίσθησης πολιτισμικής ανωτερότητας και υποβάθμισης του/της «άλλου/ης».

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.6

Διαπολιτισμική ικανότητα και ενσυναίσθηση

Όπως έχει ήδη προηγούμενα αναφερθεί, η δεξιότητα της ενσυναίσθησης σημαίνει να μπορεί ένα άτομο να μπαίνει στη θέση του/της άλλου/ης. Ας δούμε αναλυτικότερα κάποιες επιπλέον διαστάσεις της:

Σύμφωνα με τον Hoffman (2000), η ενσυναίσθηση είναι μια συναισθηματική ανταπόκριση πιο κοντά στην κατάσταση του/της άλλου/ης. Άλλοι/ες ερευνητές /τριες έχουν ορίσει την ενσυναίσθηση ως τη συναισθηματική κατάσταση που προκαλείται από την επιθυμία κατανόησης της ψυχικής κατάστασης του/της άλλου/ης, υπό την προϋπόθεση ότι τα άτομα που εμπλέκονται στη διαδικασία βιώνουν παρόμοια συναισθήματα (Eisenberg & Miller, 1987). Επίσης, η ενσυναίσθηση έχει ορισθεί ως η υιοθέτηση της οπτικής γωνίας του/της άλλου/ης αλλά και ως προβολή του εαυτού στις σκέψεις και στα συναισθήματα των άλλων. Σε κάθε περίπτωση, η ενσυναίσθηση είναι το αποτέλεσμα της άμεσης έκθεσης στα συναισθήματα του/της άλλου/ης καθώς και της αναγνώρισης, της κατανόησης και της επεξεργασίας τους.

Όπως υπογραμμίζουν οι Magos και Mardas (2020), σύμφωνα με τους/τις κοινωνικούς/ές ψυχολόγους, η ενσυναίσθηση περιλαμβάνει δύο διαφορετικές πλευρές:

- Τη **γνωστική ενσυναίσθηση**, δηλαδή τη δυνατότητα αντίληψης και κατανόησης της ψυχολογικής κατάστασης του/της άλλου/ης μέσω του νου ή της φαντασίας, συμπεριλαμβανομένων των αιτιών που προκάλεσαν την εν λόγω κατάσταση του συνανθρώπου (Davis, 1983). Η γνωστική πλευρά της ενσυναίσθησης αφορά την ικανότητα του ατόμου να κατανοεί αυτό που ένας άλλος άνθρωπος σκέπτεται, πιστεύει ή/και αισθάνεται. Ο άνθρωπος, προκειμένου να είναι σε θέση να εκδηλώσει κάποιο είδος γνωστικής ενσυναίσθησης, πρέπει να έχει αγγίξει ένα εξελιγμένο νοητικό επίπεδο και να μπορεί να διαχωρίζει πλήρως τον εαυτό του/της από τους/τις άλλους/ες. Κατά τη νοητική αυτή διεργασία δεν είναι απαραίτητο να εκφράζεται το συναίσθημα.

- Τη **συναισθηματική ενσυναίσθηση**, η οποία εκδηλώνεται ως συναισθηματική ανταπόκριση στην ψυχική κατάσταση του/της άλλου/ης ή, αλλιώς, ως ένα είδος «συναισθηματικής επικοινωνίας». Στην περίπτωση αυτή, μιλάμε για συναισθηματική «επίγνωση» της κατάστασης του/της άλλου/ης, η οποία εκφράζεται αρχικά μέσω σωματικών αντιδράσεων. Πολλοί/ές ερευνητές/τριες τονίζουν τον αυθόρμητο χαρακτήρα της συναισθηματικής πλευράς της ενσυναίσθησης και ισχυρίζονται ότι αυτή αποτελεί την ικανότητα του ανθρώπου να συντονίζεται με τις σκέψεις και τα συναισθήματα του/της άλλου/ης όταν αυτά βρίσκονται σε αντιστοιχία.

Η ικανότητα για ενσυναίσθηση προσδίδει ιδιαίτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά στις κοινωνικές σχέσεις, που χαρακτηρίζονται από εμπιστοσύνη και συναισθηματική εγγύτητα. Η ενσυναίσθηση σχετίζεται με τη θετική κοινωνική αλληλεπίδραση, διευκολύνει την κοινωνικοποίηση, ευνοεί τη διάθεση για συνεργατικότητα. Η ενσυναίσθηση συμβάλλει στη μείωση των προκαταλήψεων και των στερεοτύπων και αποτελεί βασικό στοιχείο για τις επιτυχείς διαπραγματεύσεις και διαμεσολαβήσεις.

Οι Στεργίου και Σιμόπουλος (2019, σ. 233) αναφέρουν ένα περιστατικό κατά το οποίο μία εκπαιδευτικός, που έφερε στο νηπιαγωγείο της δομής κάποια κεράσματα για τα παιδιά των προσφυγικών οικογενειών που φιλοξενούνταν στη δομή, σκέφτηκε ότι θα έπρεπε να ενημερώσουν τους γονείς μήπως και κάποια από τα κεράσματα έρχονταν σε αντίθεση με τους θρησκευτικούς διατροφικούς τους κανόνες. Όταν, όμως, ανακοίνωσε την άποψή της σε συναδέλφους, η αντιμετώπιση κάποιων από αυτούς/ές ήταν του τύπου: «Αυτά είναι τόσο πεινασμένα που θα φάνε ό,τι και να τους δώσεις», ενώ επέκριναν πιθανή απόφαση των γονιών να μην επιτρέψουν στα «πεινασμένα» παιδιά τους να φάνε τροφή που περιείχε χοιρινό.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Με βάση το παραπάνω περιστατικό αλλά και σε σχέση με όσα έχουν ήδη αναφερθεί για την ενσυναίσθηση, πώς πιστεύετε ότι λειτούργησε η εκπαιδευτικός και πώς οι συνάδελφοί της;

Στο παραπάνω περιστατικό, είναι φανερή η απουσία ενσυναίσθησης εκ μέρους των εκπαιδευτικών που θεώρησαν ότι μπορούν να δοθούν τα γλυκίσματα στα παιδιά και, μάλιστα, κατηγορώντας τους γονείς. Οι συγκεκριμένοι/ες εκπαιδευτικοί φαίνεται να μη διαθέτουν καθόλου διαπολιτισμική ικανότητα και να είναι εγκλωβισμένοι/ες στις δικές τους πολιτισμικές παραδοχές, τις οποίες και θεωρούν ως «ανώτερες» ή τις μοναδικά ορθές. Ένα ερώτημα, βέβαια, που προκύπτει είναι πώς εκπαιδευτικοί χωρίς διαπολιτισμική ικανότητα και ενσυναίσθηση μπορεί να εργάζονται στο σχολείο μιας προσφυγικής δομής. Με δεδομένο ότι στις προσφυγικές δομές, συνήθως, υπάρχει και Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, η συστηματική επικοινωνία και συζήτηση του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας με τους/τις εκπαιδευτικούς θα μπορούσε να βοηθήσει κάπως την κατάσταση και την πιθανή έναρξη αναστοχασμού εκ μέρους των εκπαιδευτικών.

Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Ismail Salad Osman Hajji dirir



ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.7

Μη διαπολιτισμικές προσεγγίσεις

Υπάρχουν περιπτώσεις όπου, αν και η προσέγγιση ενός ζητήματος ή περιστατικού μοιάζει να ανήκει στο πεδίο της διαπολιτισμικής προσέγγισης, στην πραγματικότητα δεν είναι. Ας δούμε τις σημαντικότερες από αυτές:

6.7.1 | Η εξωτική προσέγγιση

Πρόκειται για μια αποσπασματική προσέγγιση των «άλλων» πολιτισμών μέσα από επιμέρους στοιχεία, όπως είναι το φαγητό, οι παραδοσιακές ενδυμασίες, οι γιορτές, η παραδοσιακή μουσική κ.ά. Αν και το καθένα από τα παραπάνω στοιχεία αποτελεί επιμέρους χαρακτηριστικό του πολιτισμού, από μόνο του δεν είναι επαρκές προκειμένου να αποδώσει μια ολοκληρωμένη και αντικειμενική εικόνα του πολιτισμού και της καθημερινής ζωής ενός άλλου γεωγραφικού τόπου ή περιοχής. Εστιάζοντας μόνο σε ένα τέτοιο επιμέρους πολιτισμικό χαρακτηριστικό και συνήθως σε κάποιο που διαφέρει σημαντικά από αντίστοιχο χαρακτηριστικό του κυρίαρχου πολιτισμού, προωθείται όχι μια αντικειμενική αλλά μια «τουριστικού» τύπου προσέγγιση του/της «άλλου/ης».

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η ταύτιση του ελληνικού πολιτισμού με το σουβλάκι, τον μουσακά, το ούζο, τα λευκά σπιτάκια των νησιών κ.ά. Προφανώς, κάτι τέτοιο αποτελεί μια πολύ περιορισμένη και στερεοτυπική εικόνα του ελληνικού πολιτισμού, ικανή να προσελκύει κάποιους/ες τουρίστες/τριες. Δεν είναι, όμως, καθόλου αντικειμενική αναφορικά με αυτό που μπορούμε να ονομάσουμε «σύγχρονο ελληνικό πολιτισμό».

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Έχοντας διαβάσει το παραπάνω παράδειγμα της εξωτικής προσέγγισης, μπορείτε να δώσετε ένα αντίστοιχο παράδειγμα για τον πολιτισμό μιας άλλης χώρας ή γεωγραφικής περιοχής;

Σύμφωνα με την Derman-Sparks (2005, σ. 29), η **εξωτική προσέγγιση** χειραγωγεί και, στην πραγματικότητα, περνά μια λανθασμένη αντίληψη για τον «άλλο» πολιτισμό, αφού δεν αγγίζει την ποικιλία της καθημερινής ζωής και τα βιώματα των ατόμων που ανήκουν στους διαφορετικούς πολιτισμούς. Η εστίαση στα εξωτικά στοιχεία

μπορεί να είναι ευχάριστη για τα μέλη της κυρίαρχης εθνοπολιτισμικής ομάδας, όμως τους καλλιεργεί την εντύπωση ότι τα άτομα και οι ομάδες που ανήκουν σε άλλους πολιτισμούς, πέραν των εξωτικών στοιχείων που συνήθως παρουσιάζονται, δεν έχουν άλλα πολιτισμικά χαρακτηριστικά.

Η εξωτική προσέγγιση όχι μόνο δεν εξυπηρετεί τους στόχους της κριτικής διαπολιτισμικής εκπαίδευσης, αλλά έρχεται σε αντίθεση με αυτούς αφού, ουσιαστικά, αναπαράγει στερεότυπα και προκαταλήψεις και συντελεί ώστε οι άλλοι πολιτισμοί να φαίνονται εντελώς ξένοι και συνήθως κατώτεροι από τον κυρίαρχο.

Αξίζει να τονίσουμε ότι η γνωριμία με επιμέρους χαρακτηριστικά των άλλων πολιτισμών, όπως το φαγητό, η μουσική ή η παραδοσιακή ενδυμασία, δεν είναι αρνητική αν συνοδεύεται από σαφή μηνύματα κατά των διακρίσεων, του ρατσισμού και υπέρ της ισοτιμίας και της κοινωνικής δικαιοσύνης. Η απλή παρουσίαση των επιμέρους πολιτισμικών χαρακτηριστικών, όπως είναι τα παραπάνω, χωρίς σαφές ιδεολογικό πλαίσιο, μεταφέρει λανθασμένα μηνύματα και δεν προωθεί τους στόχους της κριτικής διαπολιτισμικής προσέγγισης.

6.7.2 | Η αγνόηση των πολιτισμών της κοινότητας

Μία άλλη συνήθης μη διαπολιτισμική προσέγγιση αφορά την αγνόηση των πολιτισμών που υπάρχουν στην κοινότητα και την ενασχόληση με μακρινούς πολιτισμούς που δεν εκπροσωπούνται από τους κατοίκους της κοινότητας ή της γειτονιάς. Για παράδειγμα, ένας πολιτιστικός σύλλογος μιας κεντρικής περιοχής των Αθηνών έκανε αφιέρωμα στον ιαπωνικό πολιτισμό. Η περιοχή ήταν πολυπολιτισμική και υπήρχαν κάτοικοι με καταγωγή από την Αλβανία, τη Συρία, το Πακιστάν και από άλλες χώρες, ενώ δεν υπήρχαν καθόλου κάτοικοι από την Ιαπωνία. Θα ήταν προτιμότερο να γίνονταν, κατ' αρχάς, κάποιες δράσεις για τη γνωριμία με τους πολιτισμούς της κοινότητας και, ίσως αργότερα, δράσεις για γνωριμία με άλλους πολιτισμούς που δεν εκπροσωπούνταν στη γειτονιά. Η Kendall (1996, σ. 83) μιλά για το πόσο σημαντικό είναι σε μια πολυπολιτισμική κοινότητα να αξιοποιούνται οι εμπειρίες των ίδιων των κατοίκων προκειμένου να προωθηθεί μια αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία.

6.7.3 | Η προσέγγιση του οίκτου

Πολλές φορές οι αναφορές σε πληθυσμούς από φτωχότερες χώρες, όπως και στις περιπτώσεις των προσφύγων και των μεταναστών/τριών, συνοδεύονται από ρητές ή άρρητες συναισθηματικές αντιδράσεις οίκτου. Το συναίσθημα του οίκτου συνήθως συνδέεται με την αντίληψη του πολιτισμικού ελλείμματος και της πολιτισμικής κατωτερότητας, ενώ αποδίδει την ευθύνη για την κατάστασή τους στα ίδια

τα «θύματα». Αντί του οίκτου, εκείνο που χρειάζεται να καλλιεργηθεί στα παιδιά είναι η ενσυναίσθηση. Παράλληλα με την ενσυναίσθηση, μπορεί να κινητοποιηθεί η κριτική σκέψη των παιδιών, συνδέοντας με τον κατάλληλο τρόπο τις εμφύλιες συρράξεις, τη φτώχεια και τη γενικότερη κατάσταση που επικρατεί στις φτωχότερες χώρες με τις ευθύνες της Δύσης, τόσο στο παρελθόν –όπως ήταν η περίοδος της αποικιοκρατίας– όσο και στο παρόν.

Οι Στεργίου και Σιμόπουλος (2019, σ. 191) αναφέρουν το παρακάτω περιστατικό που περιγράφει ένας εκπαιδευτικός: Συνάδελφος δημοτικού σχολείου, όταν πληροφορήθηκε ότι στην τάξη της θα έρθει ένας μαθητής πρόσφυγας, αποφάσισε σε συνεργασία με τους γονείς και τα παιδιά να συγκεντρώσει ρούχα, παπούτσια και παιχνίδια για «το καημένο το παιδάκι που έρχεται από πόλεμο». Όταν το παιδί ήρθε στο σχολείο μαζί με τον πατέρα του και η δασκάλα έδωσε ό,τι είχαν συγκεντρώσει, το παιδί ντράπηκε πολύ και ζήτησε από τον πατέρα του να μην τα πάρουν.

6.7.4 | Η εστίαση στις «εξαιρέσεις»

Στην προσέγγιση αυτή, χρησιμοποιούνται ως παραδείγματα μόνο οι ξεχωριστές περιπτώσεις μεταναστών/τριών και προσφύγων που κατάφεραν να ξεπεράσουν τα εμπόδια, να προχωρήσουν και να αποκτήσουν πρωταγωνιστικό ρόλο σε τοπικό, εθνικό ή διεθνές επίπεδο. Για την περίπτωση της Ελλάδας, χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ο Γιάννης Σίνα-Ούγκο Αντετοκούνμπο, ο οποίος είναι παιδί μεταναστών από τη Νιγηρία που γεννήθηκε στην Ελλάδα. Ο Αντετοκούνμπο, μέχρι να διακριθεί και να επιλεγεί στο NBA, δεν ήταν μόνο άγνωστος αλλά δεν είχε κανένα επίσημο έγγραφο ταυτότητας ούτε από την Ελλάδα ούτε από τη Νιγηρία. Αντίστοιχα, η οικογένειά του περνούσε τις δυσκολίες που περνούν οι περισσότερες οικογένειες μεταναστών/τριών. Βέβαια, όλα άλλαξαν μετά την επιλογή του στο NBA. Απέκτησε αμέσως ελληνική ιθαγένεια και αποτελεί, πλέον, παγκόσμιο πρότυπο για πολλά παιδιά μεταναστών/τριών. Αν, όμως, δεν είχε επιλεγεί για το NBA ποια θα ήταν η «μοίρα» του Αντετοκούνμπο;

Η εστίαση στις «εξαιρέσεις» είναι, επίσης, μια επικίνδυνη παγίδα τόσο για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας όσο και για τους/τις μετανάστες/τριες και πρόσφυγες. Οι δεύτεροι –οι ίδιοι/ες οι μετανάστες/τριες και οι πρόσφυγες– συχνά αποδέχονται την παραπάνω άποψη, ενώ πολλά παιδιά μεταναστών/τριών που ονειρεύονται να γίνουν σαν τον «Αντετοκούνμπο» θεωρούν ότι αυτό μπορεί να το επιτύχουν μόνο μέσω της προσωπικής τους προσπάθειας, αγνοώντας τους συλλογικούς αγώνες για τα δικαιώματα των μεταναστών/τριών και των προσφύγων. Τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας υιοθετούν την άποψη ότι είναι ευθύνη των μεταναστών/τριών και των μειονοτήτων να διαμορφώσουν το μέλλον τους και ότι το κράτος και οι θεσμοί του, άρα και η εκπαίδευση, δεν έχουν κυρίαρχο ρόλο.

6.7.5 | Η απόδοση της ευθύνης στους/στις «άλλους/ες»

Πολλά μέλη της κυρίαρχης ομάδας, αν και σε ένα πρώτο επίπεδο φαίνονται να υποστηρίζουν την πολυπολιτισμική ποικιλία και τη διαφορετικότητα, συνηθίζουν να αποδίδουν την ευθύνη για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες /τριες και τα μέλη των μειονοτικών ομάδων αποκλειστικά στους/στις ίδιους/ες. Αυτό είναι μια πολύ βολική λύση για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας προκειμένου να μην αναζητήσουν και να μην αναλάβουν τη δική τους ευθύνη για τα συγκεκριμένα προβλήματα.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα μπορούμε να δούμε στο πεδίο της εκπαίδευσης. Πολλοί/ές εκπαιδευτικοί πιστεύουν ότι, αν ένα παιδί από οικογένεια μεταναστών/τριών ή μειονοτήτων δεν προχωρά καλά στο σχολείο, αποκλειστικά υπεύθυνη είναι η οικογένεια και το κοινωνικό του περιβάλλον. Θεωρούν ότι οι ίδιοι/ες ως εκπαιδευτικοί κάνουν καλά τη δουλειά τους, καθώς αντιμετωπίζουν όλα τα παιδιά με τον ίδιο ακριβώς τρόπο. Είναι πολύ ενδιαφέρουσα η παρακάτω άποψη μιας εκπαιδευτικού (Μάγος, 2022): «Εμένα δεν με ενδιαφέρει αν το παιδί που είναι απέναντί μου είναι Έλληνας, Αλβανός, Τσιγγάνος, ό,τι θέλει ας είναι. Εμένα με ενδιαφέρει να με ακούει και να μη δημιουργεί προβλήματα στη δουλειά μου».

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Προτού διαβάσετε τον δικό μας σχολιασμό, προτείνουμε να κάνετε εσείς έναν σχολιασμό της παραπάνω άποψης. Τι κρύβει κατά βάθος μία τέτοια άποψη;

Μία τέτοια άποψη, που δηλώνει απουσία ενδιαφέροντος για την εθνοπολιτισμική καταγωγή των μαθητών/τριών, συγχρόνως δηλώνει και ότι δεν υπάρχει ενδιαφέρον για την ταυτότητά τους, για το πολιτισμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο ζουν, για τις πολιτισμικές αξίες που μεταφέρουν. Μία τέτοια άποψη δεν λαμβάνει υπόψη τη διαφορετική αφετηρία του κάθε ατόμου, τη μητρική του γλώσσα, την κοινωνικοοικονομική του προέλευση, καθώς και πολλές άλλες διαφορές που υπάρχουν ανάμεσα στα παιδιά. Όταν η εκπαιδευτικός δηλώνει ότι αυτό που την ενδιαφέρει είναι ο/η κάθε μαθητής/τρια «να με ακούει και να μη δημιουργεί προβλήματα στη δουλειά μου», είναι προφανές ότι ούτε δίνει σημασία στις «φωνές» των ίδιων των μαθητών/τριών ούτε αναζητά τρόπους ώστε το πλαίσιο της διδασκαλίας και μάθησης να είναι συμβατό με τα διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια από τα οποία προέρχονται οι μαθητές/τριες. Φαίνεται να δίνει σημασία μόνο στους/στις μαθητές/τριες της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας και μάλιστα μόνο σε εκείνους/ες από αυτούς/ές «που δεν δημιουργούν προβλήματα στη δουλειά» της και είναι εκείνοι/ες με τους/τις οποίους/ες μοιράζεται τους ίδιους πολιτισμικούς κώδικες, αξίες και



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Sam Balye

αναφορές. Μπορούμε να υποθέσουμε ότι για τους/τις «άλλους/ες» μαθητές/τριες η εκπαιδευτικός προωθεί την αφομοιωτική προσέγγιση καθώς και τις απόψεις του πολιτισμικού ελλείμματος. Σύμφωνα με τις τελευταίες απόψεις, οι διαφορετικοί πολιτισμοί ως προς τον κυρίαρχο είναι «ελλειμματικοί», δηλαδή κατώτεροι.

6.7.6 | Η άποψη «Να μάθουν τη γλώσσα μας»

Κάποια μέλη της κυρίαρχης ομάδας, αν και δηλώνουν υποστηρικτές/τριες της διαπολιτισμικής προσέγγισης, πιστεύουν ότι, προκειμένου να μπορεί να υπάρξει επικοινωνία με τους/τις μετανάστες/τριες, τους/τις πρόσφυγες και τα μέλη μειονοτικών ομάδων, είναι απαραίτητο να μάθουν τη γλώσσα της χώρας υποδοχής και για να συμβεί αυτό θα πρέπει να σταματήσουν να μιλούν τη δική τους γλώσσα. Μία τέτοια άποψη, όμως, είναι προφανώς προβληματική!

Η γνώση της δεύτερης γλώσσας είναι πολύ σημαντική καθώς συνδέεται με δύο βασικές διαστάσεις της προσωπικότητας και της εξέλιξης των ατόμων που με την ιδιότητα του/της μετανάστη/τριας ή πρόσφυγα έρχονται σε μια νέα χώρα. Η πρώτη διάσταση αφορά τη γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη κοινωνική ένταξη, καθώς και πιθανή επαγγελματική αποκατάσταση. Η δεύτερη διάσταση συνδέεται με την αύξηση της αυτοπεποίθησης και τη δημιουργία μιας θετικής αυτοεικόνας, καθώς και την ανάπτυξη θετικών κοινοτικών σχέσεων (Park & Sarkar, 2007· Tannenbaum & Howie, 2002). Εξίσου, όμως, σημαντική είναι και η διατήρηση και χρήση της μητρικής γλώσσας καθώς δυναμώνει τους οικογενειακούς και κοινοτικούς δεσμούς και αυξάνει τη δυνατότητα να δει κανείς τον κόσμο μέσα από διαφορετικές προσεγγίσεις (Sook & Oxelson, 2006). Εξάλλου, όπως έχουν δείξει πολ-

λές έρευνες (Cummins, 2005), τα άτομα που έχουν κατακτήσει σε ικανοποιητικό βαθμό τη μητρική τους γλώσσα μαθαίνουν ευκολότερα και τη δεύτερη γλώσσα. Σε πολλές χώρες, και ανάμεσα σε αυτές και στην Ελλάδα, η επίσημη κρατική πολιτική εστιάζει στην εκμάθηση της κυρίαρχης γλώσσας, αδιαφορώντας για τις μητρικές γλώσσες. Για την περίπτωση της Ελλάδας, εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση του τουρκόφωνου πληθυσμού της μουσουλμανικής μειονότητας της Θράκης.

Το γεγονός ότι οι μετανάστες/τριες, οι πρόσφυγες και τα μέλη μειονοτήτων δεν έχουν πρόσβαση στη μητρική τους γλώσσα αποτελεί μια συμβολική μορφή κυριαρχίας της επίσημης γλώσσας απέναντι στις «άλλες» γλώσσες. Ο Freire (1970, όπως αναφέρεται στο Cummins, 1999, σ. 55) αναφέρεται στην παραπάνω διαδικασία με τον όρο «**πολιτισμική εισβολή**» και προτείνει στα μέλη των πολιτισμικών μειονοτήτων να αντιδρούν στην παραπάνω πολιτισμική εισβολή και να μη διατηρούν έναν παθητικό ρόλο, αποδεχόμενα τις κυρίαρχες απόψεις. Όπως υπογραμμίζει η Skutnabb-Kangas (2000), πολλά άτομα που ανήκουν σε εθνικές και πολιτισμικές μειονότητες πιέζονται και νιώθουν ντροπή για τις μητρικές τους γλώσσες, όπως και για την καταγωγή και τον πολιτισμό τους, και αποζητούν ως λύση την αφομοίωση, με τις συνέπειες που έχουμε ήδη περιγράψει παραπάνω.

Η Skutnabb-Kangas (2000, σ. 45) μιλά για την ανάγκη μιας διακήρυξης των γλωσσικών δικαιωμάτων των ατόμων που προέρχονται από γλωσσικές μειονότητες. Σύμφωνα με αυτή, κάθε άτομο έχει τα παρακάτω βασικά γλωσσικά δικαιώματα:

– το δικαίωμα να ταυτοποιείται θετικά με τη μητρική του γλώσσα και η ταυτοποίηση αυτή να γίνεται σεβαστή από άλλους/ες,

– το δικαίωμα να μαθαίνει ολοκληρωμένα τη μητρική του γλώσσα,

– το δικαίωμα να επιλέγει να χρησιμοποιεί τη μητρική του γλώσσα σε επίσημες καταστάσεις.

Τα παραπάνω δικαιώματα είναι αυτονόητα για τα μέλη της πλειονότητας, όχι όμως για εκείνα που ανήκουν σε μειονοτικές εθνικές και πολιτισμικές ομάδες.

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, ανάμεσα στα άλλα, είναι σημαντικό αφενός να ενθαρρύνει τα άτομα που προέρχονται από μειονοτικούς πληθυσμούς να μιλάνε τις μητρικές τους γλώσσες και αφετέρου συγχρόνως να υποστηρίζει τη γεφύρωση της χρήσης των μητρικών γλωσσών με τη χρήση της επίσημης γλώσσας, διαδικασία που θα βοηθήσει στην κοινωνική και επαγγελματική τους ένταξη.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.8

Προσεγγίσεις στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Ο Cohen-Emerique (2007, όπως αναφέρεται στο Arvanitis, 2014, σ. 104) περιγράφει τις παρακάτω τέσσερις προσεγγίσεις στη διαδικασία της διαπολιτισμικής μεσολάβησης:

- Η **προσέγγιση του συνδέσμου** εστιάζει στο να κάνει ευκολότερη την επικοινωνία ανάμεσα στα δύο μέρη, όπως, για παράδειγμα, ανάμεσα στους/στις μετανάστες/τριες και πρόσφυγες και στις δημόσιες υπηρεσίες. Εστιάζει στην καλύτερη κατανόηση των διαφορετικών πολιτισμικών απόψεων και στη δυνατότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας μέσω των κωδίκων αυτών.

- Η **προσέγγιση υπέρβασης των στερεοτύπων** εστιάζει στην υπέρβαση των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων που επηρεάζουν τις αντιλήψεις και τις στάσεις και των δύο πλευρών. Δίνοντας αντικειμενικές πληροφορίες για τις διαφορετικές πολιτισμικές ταυτότητες, βοηθά και τα δύο μέρη να ξεπεράσουν τις προκαταλήψεις και τα στερεότυπα που έχουν δημιουργηθεί λόγω άγνοιας ή αποδοχής κατασκευασμένων απόψεων. Οι τελευταίες έχουν σκοπό να συντηρήσουν τις σχέσεις εξουσίας, τις ανισότητες και τις κοινωνικές διακρίσεις ανάμεσα στην κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα και τις πολιτισμικές μειονότητες.

- Η **προσέγγιση συμμετοχής στη διαχείριση και επίλυση συγκρούσεων** εστιάζει στη θετική συμβολή στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων, οι οποίες μπορεί να δημιουργηθούν ανάμεσα στις δύο πλευρές τόσο στο δημόσιο όσο και στο ιδιωτικό πεδίο. Δίνει βάρος στον σεβασμό των διαφορετικών πολιτισμικών απόψεων και υπογραμμίζει τον θετικό ρόλο της διαφορετικότητας και της ποικιλίας σε όλα τα πεδία.

- Η **προσέγγιση μετασχηματισμού** εστιάζει στον μετασχηματισμό τόσο των προσωπικών αντιλήψεων όσο και των θεσμών και των πολιτικών. Προφανώς, αυτό το μοντέλο είναι το σπανιότερο, σε αντίθεση με το μοντέλο συνδέσμου που είναι το πιο συνηθισμένο.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.9

Διαπολιτισμική μεσολάβηση και εκπαίδευση

Ο ρόλος της διαπολιτισμικής μεσολάβησης είναι πολυεπίπεδος, κρίσιμος και σημαντικός σε πολλά και διαφορετικά πεδία. Ένα από τα σπουδαιότερα είναι εκείνο της εκπαίδευσης. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να υποστηρίξει τους/τις εκπαιδευτικούς, τους/τις μαθητές/τριες και τους γονείς ώστε η συμπερίληψη των παιδιών που ανήκουν σε οικογένειες μεταναστών/τριών, προσφύγων καθώς και πολιτισμικών μειονοτήτων να είναι γρήγορη και αποτελεσματική. Επίσης, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να βοηθήσει ώστε το σχολείο να γίνει ένας πραγματικός διαπολιτισμικός πυρήνας που θα προωθεί την πολιτισμική αλληλεπίδραση και ανταλλαγή. Συγχρόνως, μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία ζωντανών και ουσιαστικών σχέσεων ανάμεσα στο σχολείο, στις οικογένειες των μαθητών/τριών και την κοινότητα, συμβάλλοντας στον σχεδιασμό και στην πραγματοποίηση διαπολιτισμικών δράσεων που θα φέρνουν κοντά τους παραπάνω φορείς.

6.9.1 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση μεταξύ σχολείου και οικογένειας

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευτικούς να κατανοήσουν τη διαφορά κάποιων αντιλήψεων απέναντι στον σχολικό θεσμό ανάμεσα σε αυτούς/ές και τους γονείς που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες. Συχνά, οι εκπαιδευτικοί της κυρίαρχης ομάδας διατυπώνουν παράπονα και κριτικές ότι οι γονείς που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες τους αγνοούν, καθώς, συχνά, δεν ανταποκρίνονται και δεν εμφανίζονται στις συγκεντρώσεις γονέων. Ερμηνεύουν τη στάση των γονέων ως απουσία ενδιαφέροντος και αδιαφορία, όμως, κατά πόσο αυτό ισχύει;

Είναι πολλοί οι λόγοι που κάνουν κάποιους γονείς να αποφεύγουν την επικοινωνία με τους/τις εκπαιδευτικούς και το σχολείο. Οι λόγοι μπορεί να είναι πολιτισμικοί, κοινωνικοί, προσωπικοί ή πρακτικοί, καθώς και ένας συνδυασμός των παραπάνω. Όπως υπογραμμίζει ο Μάγος (2022), σε πολλούς πολιτισμούς η επικοινωνία των γονιών με το σχολείο δεν είναι κάτι συνηθισμένο. Επίσης, πολλοί γονείς που ανήκουν στην εργατική τάξη νιώθουν «έξω» από την επίσημη σχολική κουλτούρα και γνωρίζουν ότι δεν μπορούν να έχουν μια ισότιμη επικοινωνία με τους/τις εκπαιδευτικούς. Συγχρόνως, είναι όλο και περισσότεροι οι γονείς οι οποίοι δεν έχουν τις οικονομικές δυνατότητες να ανταποκριθούν στις ανάγκες που συχνά απαιτούνται για αγορά σχολικού εξοπλισμού, συμμετοχή σε επισκέψεις, εκδρομές καθώς και άλλα έξοδα.

Η μη καλή γνώση ή χρήση της κυρίαρχης γλώσσας δυσκολεύει ακόμα περισσότερο την επικοινωνία σχολείου και οικογένειας. Επιπλέον, προσωπικοί λόγοι, όπως είναι, για παράδειγμα, οι αρνητικές εμπειρίες που είχαν κάποιοι γονείς από τη δική τους εκπαίδευση, αποτελούν ένα ακόμα εμπόδιο στη συνεργασία με τους/τις εκπαιδευτικούς. Τέλος, υπάρχουν και πρακτικοί λόγοι που συνδέονται με την ασυμβατότητα ανάμεσα στον χρόνο που πραγματοποιούνται οι συγκεντρώσεις και το ωράριο εργασίας πολλών γονιών. Επομένως, η άποψη των εκπαιδευτικών ότι οι γονείς τους αγνοούν είναι μια βολική για τους/τις ίδιους/ες άποψη που φαίνεται ότι δεν λαμβάνει υπόψη της τα εμπόδια που ήδη έχουν αναφερθεί.

Όλα τα παραπάνω είναι ακόμα εντονότερα στην περίπτωση των γονιών που έχουν έρθει πρόσφατα στη νέα χώρα. Για αυτούς όλα είναι καινούρια, άγνωστα και ίσως πολύ διαφορετικά από ό,τι συνέβαινε στις χώρες καταγωγής. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να τους βοηθήσει να γνωρίσουν το νέο εκπαιδευτικό πλαίσιο, να διατυπώσουν τα ερωτήματά τους, αλλά και, σταδιακά, να αποκτήσουν έναν ενεργό ρόλο ως μέλη της σχολικής κοινότητας. Η γνώση εκ μέρους του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας της γλώσσας τόσο της χώρας καταγωγής των γονιών όσο και της γλώσσας της χώρας υποδοχής είναι ιδιαίτερα χρήσιμη, καθώς αυξάνει το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης τόσο των γονιών όσο και των εκπαιδευτικών.

Με αφορμή τις προτάσεις που διατυπώνει η Sturm (1997) προκειμένου οι συναντήσεις εκπαιδευτικών και γονιών από οικογένειες μεταναστών/τριών ή μειονοτήτων να είναι αποτελεσματικές, φαίνεται ότι ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας γίνεται ιδιαίτερα σημαντικός αφού μπορεί:

- Να κάνει, σε συνεργασία με τους/τις εκπαιδευτικούς, σύντομες και διευκολυντικές ερωτήσεις προς τους γονείς προκειμένου να μιλήσουν, αν το επιθυμούν, για τις συνήθειες της οικογένειας. Το στοιχείο αυτό θα βοηθήσει τους/τις εκπαιδευτικούς ώστε να βρουν τρόπους αλληλεπίδρασης ανάμεσα στην κουλτούρα του σχολείου και σε εκείνη της οικογένειας.

- Να μοιράζεται δικές του/της εμπειρίες με τους/τις εκπαιδευτικούς και τους γονείς. Η αναφορά σε περιστατικά από τη δική του/της ζωή βοηθά τους/τις εκπαιδευτικούς και τους γονείς να μοιραστούν αντίστοιχα περιστατικά και να χτίσουν μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ τους αλλά και με τον/την ίδιο/α τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια.

- Να ευαισθητοποιήσει τους/τις εκπαιδευτικούς αλλά και τους γονείς προκειμένου να σέβονται μια «ζώνη ασφάλειας» που πιθανόν να χρειάζονται ανάμεσά τους. Η δημιουργία μιας τέτοιας «ζώνης ασφάλειας» συχνά συνδέεται με τις πολιτισμικές συνήθειες της κάθε πλευράς. Πολλοί γονείς χρειάζονται τη «ζώνη ασφάλειας»



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Kenny Eliason

ανάμεσα στους ίδιους και τους/τις εκπαιδευτικούς, την οικογένεια και το σχολείο. Μερικές φορές θεωρούν ότι ο ρόλος του/της εκπαιδευτικού είναι ιδιαίτερα παρεμβατικός στην οικογενειακή ζωή, καθώς και στη σχέση των γονιών με το παιδί τους. Επομένως, ο τρόπος που ο/η εκπαιδευτικός ζητά πληροφορίες από τους γονείς χρειάζεται να λαμβάνει υπόψη το διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο των γονιών, καθώς και τους πολιτισμικούς και οικογενειακούς κώδικες επικοινωνίας, στοιχεία για τα οποία μπορεί να πάρει πληροφορίες από τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια. Από την άλλη πλευρά, συχνά οι εκπαιδευτικοί νιώθουν ότι η στάση κάποιων γονιών απέναντι στο έργο τους, αλλά και στη ζωή τους, είναι ιδιαίτερα παρεμβατική. Νιώθουν ότι κάποιοι γονείς ξεπερνούν τα όρια και παραβιάζουν τη «ζώνη ασφαλείας» που έχουν και οι ίδιοι/ες ανάγκη. Αυτό κάποιες φορές τους/τις οδηγεί στο να διατηρούν μια «ψυχρή» και «τυπική» στάση απέναντι στους γονείς. Οι τελευταίοι συχνά εκλαμβάνουν αυτή τη στάση ως διάκριση εκ μέρους των εκπαιδευτικών λόγω της διαφορετικής εθνικής ή πολιτισμικής τους ταυτότητας, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός φαύλου κύκλου με αρνητικές συνέπειες στην επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευτικών και γονιών. Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να βοηθήσει τις δύο πλευρές όχι μόνο να κατανοήσουν τις πιθανές πολιτισμικές διαφορές αλλά και να υποστηρίξουν τη δημιουργία μιας λειτουργικής επικοινωνιακής σχέσης, η οποία θα στηρίζεται στον σεβασμό και στην αμοιβαία αποδοχή των πολιτισμικών διαφορών.

6.9.2 | Διαπολιτισμική μεσολάβηση και σχολικές γιορτές

Ένα άλλο πεδίο στο οποίο μπορεί να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικοί οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες στο πεδίο της εκπαίδευσης είναι εκείνο των σχολικών γιορτών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Πριν διαβάσετε τη συνέχεια, μπορείτε να σκεφτείτε με ποιους τρόπους μπορεί ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να μεσολαβήσει ώστε οι σχολικές γιορτές να προωθούν τη διαπολιτισμική προσέγγιση;

Οι γιορτές αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της σχολικής καθημερινότητας, ιδιαίτερα στις μικρότερες βαθμίδες. Σύμφωνα με τους Creaser και Dau (1994), οι σχολικές γιορτές χρειάζεται να συνδέονται με τα βιώματα και τα ενδιαφέροντα όλων των παιδιών, αποτελώντας αφενός καθρέφτη της ζωής και του πολιτισμού τους, και αφετέρου παράθυρο για την προσέγγιση και γνωριμία της ζωής, της ιστορίας και του πολιτισμού και άλλων λαών. Αν και πλέον τα περισσότερα σχολεία είναι πολυπολιτισμικά, το περιεχόμενο των γιορτών, ιδιαίτερα των εθνικών και των θρησκευτικών, συνδέεται συνήθως με τις πολιτισμικές παραδόσεις και αναφορές της κυρίαρχης ομάδας. Οι αντίστοιχες γιορτές των μαθητών/τριών που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες συνήθως αγνοούνται. Επιπλέον, οι μαθητές/τριες που δεν ανήκουν στην κυρίαρχη ομάδα δεν κατανοούν αρκετά συχνά το περιεχόμενο των γιορτών. Πολλές οικογένειες μεταναστών/τριών ή μειονοτήτων δεν επιθυμούν να δηλώσουν ότι δεν γιορτάζουν ή ότι γιορτάζουν διαφορετικά· και απλώς συμμετέχουν ακολουθώντας τις απαιτήσεις του σχολείου. Άλλες πάλι οικογένειες, όπως εκείνες που ανήκουν στη θρησκευτική κοινότητα των Μαρτύρων του Ιεχωβά, αναγκάζουν τα παιδιά τους να μη συμμετέχουν (Teaching Tolerance, 1997, σ. 187).

Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευτικούς ώστε, σε συνεργασία και με τις οικογένειες που ανήκουν σε πολιτισμικές μειονότητες, να δώσουν στις γιορτές μια πραγματικά διαπολιτισμική διάσταση. Εμπλουτίζοντας το σχολικό πρόγραμμα και με γιορτές που είναι σημαντικές για τις πολιτισμικές μειονότητες, αλλά σχεδόν άγνωστες στην κυρίαρχη ομάδα, δίνεται η δυνατότητα ώστε οι γιορτές να γίνουν πηγή πολιτισμικής ανταλλαγής και ανάπτυξης διαπολιτισμικών δεξιοτήτων. Σε αυτό το πλαίσιο, ένας από τους βασικούς στόχους των σχολικών γιορτών χρειάζεται να είναι η αποδοχή και ο σεβασμός της εθνικής, θρησκευτικής, γλωσσικής, πολιτισμικής και κάθε μορφής ετερότητας, ενώ η ίδια η γιορτή χρειάζεται να έχει νόημα για το σύνολο των μαθητών/τριών μιας πολυπολιτισμικής τάξης και όχι μόνο για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας.

Επίσης, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια μπορεί να βοηθήσει ώστε να αποφευχθεί μια συχνή παγίδα στην πραγματοποίηση των σχολικών γιορτών. Πρόκειται για την παγίδα του εξωτισμού, για την οποία έχει γίνει αναφορά παραπάνω και είναι εκείνη που μπορεί να οδηγήσει τη γιορτή σε ένα «τουριστικό» περισσότερο πρόγραμμα (Derman-Sparks, 2005). Η Bisson (1997) αναφέρει ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα από τα σχολεία των ΗΠΑ, όπου συνηθίζεται να γιορτάζεται η «Μέρα του Κολόμβου». Την ημέρα αυτή, πολλά παιδιά ντύνονται ως ιθαγενείς Αμερικανοί/ίδες, δηλαδή Ινδιάνοι/ες, ενώ εκφράζονται τιμές για το πρόσωπο και το έργο του Κολόμβου. Όμως, για τους/τις ίδιους/ες τους/τις ιθαγενείς Αμερικανούς/ίδες η άφιξη του Κολόμβου στην αμερικανική ήπειρο δεν αποτελεί μέρα γιορτής αλλά μέρα πένθους. Εξάλλου, όπως υπογραμμίζει η Kendall (1996, σ. 107), είναι λάθος να ειπωθεί στα παιδιά ότι είναι η μέρα που ο Κολόμβος ανακάλυψε την Αμερική, γιατί δεν την ανακάλυψε. Η χώρα που ονομάστηκε Αμερική υπήρχε και πριν από τον Κολόμβο και ζούσαν εκεί οι ιθαγενείς πληθυσμοί, οι οποίοι είχαν αναπτύξει σπουδαίους πολιτισμούς.

Σε ένα πλαίσιο όπως το παραπάνω, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, δίνοντας τις κατάλληλες πληροφορίες, μπορεί να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευτικούς προκειμένου να αποφασίσουν:

- Ποιοι είναι οι στόχοι για την ένταξη του εορτασμού συγκεκριμένων γιορτών στο σχολικό πρόγραμμα.

- Ποια πολιτική σχετικά με τον εορτασμό των γιορτών θα ακολουθήσουν ώστε να είναι συμβατή με τις αξίες και τους στόχους της διαπολιτισμικής προσέγγισης.

- Ποιες γιορτές θα συμπεριλάβουν στο πρόγραμμα του σχολείου ώστε ο εορτασμός να έχει νόημα για όλους/ες τους/τις μαθητές/τριες, τόσο για αυτούς/ές που ανήκουν στην κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα όσο και για τους/τις άλλους/ες που ανήκουν στις μειονότητες.

- Ποιο θα είναι το περιεχόμενο της κάθε γιορτής ώστε να μην έρχεται σε αντίθεση με πολιτισμικές αξίες και αναφορές καμιάς ομάδας. Συγχρόνως, το περιεχόμενο θα πρέπει να μεταφέρει διαπολιτισμικές αξίες προς τους συμμετέχοντες/ουσες και να μην αναπαράγει στερεότυπα και εθνικές, θρησκευτικές ή άλλες προκαταλήψεις.

Με δεδομένο ότι οι εθνικές και θρησκευτικές γιορτές δεν γιορτάζονται μόνο στο πλαίσιο της εκπαίδευσης αλλά και στο εργασιακό πλαίσιο πολλών δομών και οργανισμών, ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας στον σχεδιασμό ενός διαπολιτισμικού εορτασμού είναι εξίσου σημαντικός και στους παραπάνω χώρους.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.10

Συμμετέχοντας σε διαπολιτισμικές δράσεις

Μια από τις σημαντικότερες διαστάσεις της κριτικής διαπολιτισμικής προσέγγισης και, αντίστοιχα, ένα από τα αντικείμενα των δράσεων του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας χρειάζεται να είναι η οργάνωση σε συνεργασία με τις πολυπολιτισμικές κοινότητες και η συμμετοχή σε αλληλέγγυες και ακτιβιστικές δράσεις. Τέτοιες είναι οι δράσεις που προωθούν τη διαπολιτισμική επικοινωνία ενώ, συγχρόνως, καταδικάζουν τις διακρίσεις και τον ρατσισμό, και υποστηρίζουν την ισότητα και την κοινωνική δικαιοσύνη. Η συμμετοχή των ίδιων των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών σε τέτοιες δράσεις αποτελεί, συγχρόνως, ένα παράδειγμα για τα μέλη τόσο των μειονοτικών πολιτισμικών ομάδων όσο και για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας. Τέτοιες δράσεις, από τη μια πλευρά, προβάλλουν την ανάγκη αντίδρασης απέναντι στις πολιτικές των διακρίσεων και του αποκλεισμού και, από την άλλη πλευρά, την ανάγκη έκφρασης της αλληλεγγύης απέναντι στις «φωνές» των ατόμων που ανήκουν σε μειονότητες και ευάλωτες ομάδες.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Μπορείτε να σκεφτείτε κάποια παραδείγματα διαπολιτισμικών δράσεων τις οποίες θα μπορούσε να οργανώσει ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια;

Ένα παράδειγμα διαπολιτισμικών δράσεων είναι η οργάνωση διαπολιτισμικών/αντιρατσιστικών γιορτών σε επίπεδο γειτονιάς/κοινότητας. Στις γιορτές αυτές καλούνται να πάρουν μέρος όλες οι διαφορετικές πολιτισμικές ομάδες που ζουν τόσο στη συγκεκριμένη όσο και σε άλλες γειτονιές. Συζητήσεις, εργαστήρια, μουσικές και θεατρικές εκδηλώσεις, προβολή ταινιών, ανταλλακτικό παζάρι, φαγητά από διαφορετικές χώρες μπορούν να αποτελούν κεντρικές δραστηριότητες στο πλαίσιο μιας διαπολιτισμικής/αντιρατσιστικής γιορτής. Ο ρόλος του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας για την οργάνωση μιας τέτοιας γιορτής είναι σημαντικός. Ο/Η ίδιος/α μπορεί να λειτουργήσει σαν μια πολιτισμική γέφυρα καθώς είναι γνώστης/τρια των διαφορετικών πολιτισμών που συνυπάρχουν στην κοινότητα, έχει επαφές με μέλη διαφορετικών πολιτισμικών ομάδων και, σαφώς, είναι ένας εκφραστής/τρια διαπολιτισμικών/αντιρατσιστικών μηνυμάτων, τα οποία αποτελούν και τον βασικό σκοπό της παραπάνω γιορτής.

Μια ακόμα ενδιαφέρουσα δράση διαπολιτισμικής μεσολάβησης, με σκοπό την ανάπτυξη διαπολιτισμικής αλληλεπίδρασης φοιτητών/τριών με συνομηλίκους/ες

τους νεαρούς/ές πρόσφυγες που διαμένουν στην ίδια πόλη, τον Βόλο, περιγράφουν οι Vigklas κ.ά. (2019). Στη δράση, η οποία είχε διάρκεια ενός εξαμήνου, συμμετείχαν συστηματικά δέκα φοιτητές/τριες του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και ισάριθμοι/ες νεαροί/ες πρόσφυγες. Η επικοινωνία μεταξύ των δυο ομάδων γινόταν στην αγγλική και ελληνική γλώσσα, καθώς οι περισσότεροι/ες από τους/τις πρόσφυγες γνώριζαν ελληνικά σε επίπεδο καθημερινής επικοινωνίας.

Η συγκεκριμένη δράση αφορούσε την «ανακάλυψη» της πόλης μέσα από μια σειρά διαδρομών-περιπάτων που πραγματοποίησαν από κοινού οι φοιτητές/τριες και οι νεαροί/ές πρόσφυγες. Στο πλαίσιο των διαδρομών, η μια ομάδα «ξεναγούσε» την άλλη στους τόπους και τους τρόπους που τα μέλη της κάθε ομάδας βίωναν την πόλη, ενώ κατά τη διάρκεια της κάθε διαδρομής υπήρχε επαρκής χρόνος για συζήτηση.

Οι διαδρομές-περίπατοι που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης δράσης αφορούσαν αφενός διαδρομές καθημερινής ζωής τόσο των φοιτητών/τριών όσο και των προσφύγων (χώροι εργασίας, χώροι ψυχαγωγίας, χώροι αλληλεπίδρασης κ.ά.) και αφετέρου διαδρομές που συνδέονταν με το ιστορικό, πολιτισμικό και φυσικό περιβάλλον της πόλης του Βόλου και της γύρω περιοχής, η οποία αποτελούσε κοινό πλαίσιο αναφοράς για όλους/ες τους/τις συμμετέχοντες/ουσες. Κατά τη διάρκεια της κάθε διαδρομής, εκτός των συζητήσεων, πραγματοποιούνταν και επιμέρους δραστηριότητες με σκοπό την ανάδειξη προσωπικών εμπειριών των συμμετεχόντων/ουσών αλλά και την αξιοποίηση των εμπειριών αυτών ως κινήτρων αλληλεπίδρασης και ανάπτυξης της ενσυναίσθησης.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αφορά τη διαδρομή στην «προσφυγική γειτονιά» του Βόλου, τη Νέα Ιωνία. Στο πλαίσιο της παραπάνω διαδρομής, οι νεαροί/ές πρόσφυγες συναντήθηκαν με απογόνους των προσφύγων της Μικρασιατικής Καταστροφής, οι οποίοι/ες και κατοικούν στην παραπάνω περιοχή. Οι αφηγήσεις των τελευταίων σχετικά με την προσφυγική εμπειρία των προγόνων τους είχε πολλά κοινά σημεία με τη σύγχρονη προσφυγική εμπειρία των νεαρών προσφύγων. Η διασταύρωση αυτή των εμπειριών και των συναισθημάτων κινητοποίησε μια ιδιαίτερα σημαντική συζήτηση για τις αιτίες της προσφυγικότητας, τη διαχρονική προσφυγική εμπειρία, καθώς και για τα στερεότυπα και τις προκαταλήψεις που συνήθως συνοδεύουν την προσφυγική ταυτότητα.

Στην παραπάνω δράση μπορούμε να δούμε μια άλλη διάσταση του ρόλου του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας. Λειτουργώντας ως εμψυχωτής/τρια και συντονιστής/τρια της δράσης, από τη μια πλευρά κρατά ζωντανό το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων/ουσών και από την άλλη δίνει ερεθίσματα για συζήτηση, τα οποία προωθούν την πολιτισμική ανταλλαγή. Είναι προφανές ότι μία τέτοια δράση χρειάζεται πολύ καλή προετοιμασία ώστε να ξεπερνιούνται οι όποιες πρακτικές δυσκολίες, ενώ οι συμμετέχοντες/ουσες χρειάζεται να αισθάνονται συναισθηματική ασφάλεια σε όλη τη διάρκεια της δράσης. Η προϋπόθεση αυτή είναι απαραίτητη ώστε να νιώθουν ελεύθεροι/ες να μοιράζονται τις απόψεις και τις εμπειρίες τους και γενικότερα να συμμετέχουν ενεργά στην όλη διαδικασία.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.11

Σχεδιάζοντας διαπολιτισμικές δράσεις

Η πετυχημένη διεξαγωγή διαπολιτισμικών δράσεων προϋποθέτει τον έγκαιρο και προσεκτικό σχεδιασμό τους. Μια δράση που απευθύνεται σε σχετικά μεγάλες ομάδες ανθρώπων οι οποίες μπορούν να ζουν υπό δύσκολες συνθήκες ή να έχουν πολλαπλές ευαλωτότητες είναι απαραίτητο να είναι καλά προετοιμασμένη. Επίσης, το πιθανότερο είναι να απαιτεί τη συνεργασία και άλλων επαγγελματιών ή/και ειδικοτήτων οι οποίοι/ες, όλοι και όλες μαζί να καλούνται να εργαστούν σε ομάδα.

Μια «καλή ιδέα»…

Ο σχεδιασμός διαπολιτισμικών δράσεων προϋποθέτει μια καλή **γνώση των αναγκών και των επιθυμιών** των ανθρώπων στους οποίους απευθύνεται. Στην καθημερινή επαγγελματική τους δραστηριότητα, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες συχνά παρατηρούν περιστατικά τα οποία είναι πιθανόν να τους/τις προβληματίζουν, να τους/τις προκαλούν ενθουσιασμό ή και απογοήτευση. Πολύ συχνά, αυτά τα περιστατικά προκαλούν την επιθυμία να γίνει κάτι για αυτά: να επιλυθεί ένα πρόβλημα, να καλυφθεί μια ανάγκη ή να εκπληρωθεί μια επιθυμία των πληθυσμών μεταξύ των οποίων γίνεται η μεσολάβηση. Αυτή η ανάγκη κινητοποίησης στο πλαίσιο των καθηκόντων και του ρόλου του/της επαγγελματία είναι πολύ σημαντική και χρειάζεται να συζητιέται με τους/τις συναδέλφους. Είναι πολύ πιθανό και αυτοί/ές να έχουν τους ίδιους προβληματισμούς, ή να έχουν παρατηρήσει τις ίδιες ανάγκες και επιθυμίες, αλλά να μην έχουν βρει τον χρόνο να το επικοινωνήσουν στο πλαίσιο του φορέα στον οποίο συν-εργάζονται. Το πρώτο σημαντικό βήμα είναι, κατά συνέπεια, η καλή παρατήρηση όσων συμβαίνουν στην καθημερινότητα και το μοίρασμα των σχετικών προβληματισμών με τους/τις συναδέλφους, είτε είναι μεσολαβητές /τριες είτε άλλοι/ες επαγγελματίες. Από αυτή την ανταλλαγή εμπειριών και προβληματισμών, μπορεί να γεννηθεί **μια πρώτη καλή ιδέα** για διαπολιτισμικές δράσεις.

Μετά τις πρώτες συζητήσεις με τους/τις συναδέλφους, είναι πιθανό να χρειαστεί να ζητηθούν περισσότερες πληροφορίες και διευκρινίσεις από τους ίδιους τους ωφελούμενους πληθυσμούς. Άλλωστε, είναι σημαντικό για αυτούς να μπορούν να εκφράσουν ελεύθερα τις επιθυμίες και τις ανάγκες τους, καθώς ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια είναι αυτός/ή που μπορεί να τους βοηθήσει να το κάνουν με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα. Μπορεί λοιπόν να χρειαστούν πολλές συζητήσεις και πολλές ανταλλαγές μεταξύ των ωφελούμενων και των συναδέλφων μέχρι να γεννηθεί μια καλή ιδέα για την οργάνωση μιας διαπολιτισμικής δράσης. Και καλή είναι μια ιδέα που αφενός θα καλύπτει ανάγκες και επιθυμίες των ωφελούμενων, και αφετέρου, θα ανταποκρίνεται στον σκοπό του φορέα για τον οποίο εργάζεστε καθώς και στον επαγγελματικό ρόλο τον δικό σας και των συναδέλφων σας.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Linkedin Sales Solutions

Ωστόσο, μια καλή ιδέα από μόνη της δεν αρκεί. Είναι σημαντικό να προχωρήσετε στα επόμενα βήματα:

Προσδιορισμός των σκοπών της διαπολιτισμικής δράσης
Δεν μπορούν να γίνουν όλα σε μια μέρα ή μέσα από μια μοναδική δράση. Είναι απαραίτητο να διατυπώσετε μαζί με τους/τις συναδέλφους σας έναν γενικό σκοπό για τη δράση και να θέσετε συγκεκριμένους και ρεαλιστικούς στόχους.

Παράδειγμα
Σε έναν ξενώνα ασυνόδευτων ανηλίκων πολλές φορές προκύπτουν προβλήματα επικοινωνίας ή μικρές συγκρούσεις μεταξύ των ωφελούμενων και των εκπαιδευτικών στα σχολεία στα οποία φοιτούν. Μπορεί να νιώσατε την ανάγκη ότι θα έπρεπε να κάνετε κάτι για αυτό και να μοιραστήκατε τον προβληματισμό σας με τους/τις συναδέλφους σας. Μιλώντας με τα ίδια τα παιδιά, καταλάβατε ότι υπάρχει ένα αίσθημα φόβου απέναντι στους/στις εκπαιδευτικούς, το οποίο συνοδεύεται από μια αίσθηση ότι συχνά κάποιες από τις αποφάσεις τους είναι άδικες. Μιλώντας με τους/τις συναδέλφους σας, σας γεννήθηκε η ιδέα να σχεδιάσετε μια δράση που θα μπορούσε να βελτιώσει το κλίμα ανάμεσα στα παιδιά και τους/τις εκπαιδευτικούς. Η καλή ιδέα που είχατε προέβλεπε ότι τα παιδιά θα καλούσαν στον ξενώνα για τσάι τους/τις εκπαιδευτικούς τους ένα απόγευμα Σαββάτου προκειμένου να έχουν μια ευκαιρία επικοινωνίας και επαφής μαζί τους, η οποία να δημιουργήσει μεγαλύτερη οικειότητα και να «σπάσει τον πάγο». Μιλήσατε για αυτή την ιδέα στα παιδιά που φιλοξενούνται στον ξενώνα και συμφώνησαν να οργανωθεί η συγκεκριμένη

δράση στον ξενώνα. Στη συνέχεια, προσδιορίσατε με τους/τις συναδέλφους σας τον **σκοπό της δράσης**:

Να διευκολυνθεί η επικοινωνία των παιδιών με τους/τις εκπαιδευτικούς και να καλλιεργηθούν σχέσεις μεγαλύτερης οικειότητας μεταξύ τους.

Στη συνέχεια προσδιορίσατε και τους **επιμέρους στόχους**, που εξηγούν ακόμα καλύτερα τον βασικό σκοπό:

1 *Να γνωρίσουν οι εκπαιδευτικοί το προσωπικό του ξενώνα και να ανταλλάξουν απόψεις για τη σχολική φοίτηση των παιδιών σε ένα κλίμα μεγαλύτερης οικειότητας.*

2 *Να γνωρίσουν οι εκπαιδευτικοί τις συνθήκες ζωής των παιδιών και να πληροφορηθούν για το περιβάλλον του Ξενώνα».*

3 *Να αποδομηθούν αμοιβαία πολιτισμικά στερεότυπα (παιδιών και εκπαιδευτικών) που ενδεχομένως δυσκολεύουν την επικοινωνία τους.*

4 *Να δημιουργηθούν αμοιβαίες θετικές εντυπώσεις τόσο στους/στις εκπαιδευτικούς όσο και στα παιδιά.*

5 *Να συμμετάσχουν ενεργά όλα τα παιδιά του ξενώνα στην υλοποίηση της δραστηριότητας.*

Φυσικά, σε αυτούς τους στόχους, θα μπορούσαν να προστεθούν και πολλοί άλλοι, αλλά χρειάζεται προσοχή! Όπως ήδη ειπώθηκε, δεν μπορούν να επιτευχθούν όλοι οι στόχοι μέσα από μία μόνο δράση. Καλύτερα, μέσα από μία ρεαλιστική οπτική, να τίθενται μόνο στόχοι που μπορούν να επιτευχθούν. Άλλωστε, μετά την ολοκλήρωση της δράσης, θα χρειαστεί όλη η ομάδα που συμμετείχε στη δράση να βρει τον χρόνο να συζητήσει και να την αξιολογήσει, απαντώντας στην ερώτηση «αν επιτεύχθηκαν οι στόχοι της δράσης και σε ποιον βαθμό». Είναι σημαντικό ότι μέσα από την **αξιολόγηση** των δράσεων, μπορούν να προβλεφθούν και να αποφευχθούν προβλήματα και δυσκολίες των επόμενων δράσεων που θα σχεδιαστούν.

Ανάλυση δυνατοτήτων-αδυναμιών και ευκαιριών-κινδύνων

Πριν ξεκινήσετε να υλοποιείτε τη δράση που σχεδιάσατε, είναι σημαντικό να προσπαθήσετε να προβλέψετε τις αδυναμίες και τους κινδύνους που θα μπορούσαν να απειλήσουν την επιτυχία της. Μη διστάσετε να θέσετε συγκεκριμένα ερωτήματα και να προσπαθήσετε να δώσετε ικανοποιητικές απαντήσεις σε αυτά μαζί με τους/τις συναδέλφους σας.

1ο ΕΡΩΤΗΜΑ

*Ποιες είναι οι **αδυναμίες** που μπορούν να δυσκολέψουν την υλοποίηση;*

Στο συγκεκριμένο παράδειγμα που δόθηκε παραπάνω, οι απαντήσεις θα μπορούσαν να είναι:

- Αδυναμία πρόσβασης των επισκεπτών/τριών στον ξενώνα (ο ξενώνας βρίσκεται σε μια γειτονιά που δεν εξυπηρετείται καλά από τα μέσα μαζικής μεταφοράς).
- Αδυναμία συμμετοχής των εργαζομένων στη δράση αν αυτή δεν οργανωθεί στη βάρδιά τους.
- Αδυναμία συμμετοχής των ασυνόδευτων ανηλίκων λόγω άλλων προγραμματισμένων δραστηριοτήτων.

2ο ΕΡΩΤΗΜΑ

*Ποιες είναι οι **δυνατότητες** που μπορούν να δώσουν λύσεις για καθεμία από τις αδυναμίες του πρώτου ερωτήματος;*

- Δυνατότητα οργάνωσης της μεταφοράς των επισκεπτών/τριών εκπαιδευτικών από ένα κοινό σημείο συνάντησης (για παράδειγμα: στάση μετρό) με αυτοκίνητα εθελοντών/τριών.
- Δυνατότητα αναδιάταξης των βαρδιών και καταγραφής των ωρών συμμετοχής των εργαζομένων που δεν εργάζονται εκείνη την ημέρα ως υπερωριών.
- Δυνατότητα επαναπρογραμματισμού των δραστηριοτήτων των ασυνόδευτων ανηλίκων σε συνεργασία με τους/τις υπεύθυνους/ες των δραστηριοτήτων τους εκτός ξενώνα.

3ο ΕΡΩΤΗΜΑ

*Ποιοι μπορεί να είναι οι μεγαλύτεροι **κίνδυνοι** που θα απειλήσουν την ομαλή υλοποίηση της δράσης;*

- Κίνδυνος μη ευγενικής συμπεριφοράς των ασυνόδευτων ανηλίκων προς τους/τις επισκέπτες/τριες εκπαιδευτικούς.
- Κίνδυνοι από τις στερεοτυπικές αντιλήψεις των επισκεπτών/τριών εκπαιδευτικών απέναντι στους/στις ασυνόδευτους/ες ανήλικους/ες.
- Κίνδυνοι από την ελλιπή προετοιμασία του προσωπικού σε ό,τι αφορά τους τρόπους προσέγγισης, γνωριμίας και συνεργασίας με τους/τις επισκέπτες /τριες-εκπαιδευτικούς.

4ο ΕΡΩΤΗΜΑ

*Ποιες είναι οι **ευκαιρίες** που μπορούν να αξιοποιηθούν απέναντι σε καθέναν από τους κινδύνους του τρίτου ερωτήματος;*

- Ευκαιρία κοινωνικοποίησης των ανηλίκων και ανάπτυξης κοινωνικών δεξιοτήτων.
- Ευκαιρία αποδόμησης στερεοτυπικών αντιλήψεων των εκπαιδευτικών.
- Ευκαιρία διαμόρφωσης τυποποιημένων διαδικασιών προσέγγισης και συνεργασίας με άλλες ομάδες επαγγελματιών, εκτός ξενώνα.

Αφού θα έχετε απαντήσει σε αυτά τα ερωτήματα, θα μπορέσετε ευκολότερα να περάσετε από τον σχεδιασμό στην υλοποίηση της δράσης. Για αυτό θα χρειαστείτε και άλλες οργανωτικές δεξιότητες, στις οποίες θα αναφερθούμε και στην αμέσως επόμενη ενότητα.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Ολοκληρώνοντας τη μαθησιακή ενότητα, προσπαθήστε να χρησιμοποιήσετε κάποιες από τις νέες σας γνώσεις και δεξιότητες στην παρακάτω δραστηριότητα:

Υποθέστε ότι ο φορέας στον οποίο εργάζεστε αποφασίζει να προβεί σε μια σειρά δράσεων ευαισθητοποίησης με άλλους φορείς και οργανισμούς σε σχέση με τα μέλη μιας συγκεκριμένης ευπαθούς ομάδας και ζητάει τη βοήθειά σας. Πώς μπορείτε να υποστηρίξετε, με συγκεκριμένους τρόπους, τα εμπλεκόμενα στις δράσεις στελέχη του φορέα στην προσπάθειά τους αυτή;

Ειδικότερα, επιλέξτε με συντομία το προφίλ του φορέα στον οποίο απασχολείστε, μια συγκεκριμένη ευπαθή ομάδα, η οποία, εκτός από την προσφυγική εμπειρία, έχει ακόμα ένα τουλάχιστον χαρακτηριστικό κοινωνικής ευαλωτότητας, έναν τουλάχιστον σχετικό φορέα του δημοσίου, ή/και του ιδιωτικού ή/και του κοινωνικού τομέα, και προσδιορίστε μία σχετική δράση ευαισθητοποίησης προς αυτούς.

Με βάση το σενάριο που φτιάξατε και αξιοποιώντας την εμπειρία σας, καταγράψτε με συντομία:

- Ειδικότερους στόχους της δράσης.
- Τις ανάγκες της ομάδας.
- Τις αδυναμίες και τις δυνατότητές σας.
- Τους κινδύνους και τις ευκαιρίες για τη δράση που σχεδιάζετε.

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

- http://www.saitapublications.gr/2014/01/ebook.75.html
- https://www.researchgate.net/publication/373434177_DIAPOLITISMIKE_EKPAIDEUSE_GIA_TEN_KOINONIKE_DIKAIOSYNE844d009f1308e9d/language-el
- https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/draseis-diapolitismikis-diamesolavisis/
- http://www.mediationtime.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=122&lang=en
- http://www.mediationtime.eu/images/TIME_O4_Μέρος_1_Εκπαιδευτικό_Περιεχόμενο.pdf
- https://www.youtube.com/watch?v=8FLPPLEcThE

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Barrett, M., Byram, M., Lázár, I., Gaillard, M., & Philippou, S. (2014). *Αναπτύσσοντας τη Διαπολιτισμική Ικανότητα μέσω της εκπαίδευσης* (Α.-Μ. Παναγιωτίδου, Β. Κοζιώρη, Θ. Σαββίδης, Κ. Περτσινίδου, Μ. Γιαχουντή, Σ. Κίτσου & Φ. Βενέτη, μετ.). Στρασβούργο: Εκδόσεις του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Cummins, J. (1999). *Ταυτότητες υπό διαπραγμάτευση. Εκπαίδευση με σκοπό την ενδυνάμωση σε μια κοινωνία της ετερότητας* (Σ. Αργύρη, μετ.). Αθήνα: Gutenberg.

Derman-Sparks, L. (2005). *Καταπολεμώντας τις προκαταλήψεις* (Α. Χουντουμάδη, μετ.). Αθήνα: Κέντρο Καλλιτεχνικής και Παιδαγωγικής Επιμόρφωσης «Σχεδία».

Μάγος, Κ. (2022). *Το πέταγμα του Ερόλ. Κριτική διαπολιτισμική εκπαίδευση στην προσχολική και πρωτοσχολική ηλικία*. Αθήνα: Gutenberg.

Παπακωνσταντίνου, Γ., & Κατσομαλλιάρη, Β. (2020). Οι αντιστάσεις της σχολικής μονάδας στην εκπαιδευτική αλλαγή. Η περίπτωση της εκπαίδευσης των παιδιών Ρομά. Στο Χ. Παρθένης (επιμ.), *Πολιτική και πρακτική της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης* (σ. 52-73). Αθήνα: Gutenberg.

Στεργίου, Λ., & Σιμόπουλος, Γ. (2019). *Μετά το κοντέινερ. Διαπολιτισμική ματιά στην εκπαίδευση προσφύγων*. Αθήνα: Gutenberg.

Τσιάκαλος, Γ. (2000). *Οδηγός Αντιρατσιστικής Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ξενόγλωσση

Arvanitis, E. (2014). The Intercultural Mediation: A Transformative Journey of Learning and Reflexivity. In E. Arvanitis & Achileas Kameas (Eds.), *Intercultural Mediation in Europe: Narratives of Professional Transformation*. Illinois: Common Ground.

Bender-Szymanski, D. (2000). Learning through Cultural Conflict? A longitudinal analysis of German teachers' strategies for coping with cultural diversity at school. *European Journal of Teachers Education, 23*(3), 229-250.

Bennett, M.J. (1993). Towards ethnorelativism: a developmental model of intercultural sensitivity. In M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (pp. 343-354). Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Bennett, J.M., & Bennett, M.J. (2004). Developing Intercultural Sensitivity: An Integrative Approach to Global and Domestic Diversity. In D.R. Landis (Ed.), *Handbook of Intercultural Training* (p. 515). Thousand Oaks: Sage Publications.

Bishop, R.S. (1990). Mirrors, Windows, and Sliding Glass Doors. *Perspectives, 6*(3), ix-xi.

Bisson, J. (1997). *Celebrate: An Anti-Bias Guide to Enjoying Holidays in Early Childhood Holidays*. United States of America: Redleaf Press.

Byram, M., Nichols, A., & Stevens, D. (2001). *Developing Intercultural Competence in Practice*. Clevedon: Multilingual Matters.

Creaser, B., & Dau, E. (1994). Who's in Charge of Celebration? A Child Center Approach. *Australian Early Childhood Association, 1*(1), 1-21.

Cummins, J. (2005). A proposal for action: Strategies for recognizing heritage language competence as a learning resource within the mainstream classroom. *The Modern Language Journal, 89*(4), 585-592.

Davis, M.H. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a MultiDimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 44*(1), 113-126.

Deardorff, D.K. (Ed.). (2009). *The Sage Handbook of Intercultural Competence.* Thousand Oaks: Sage Publications.

Delors, J. (1996). *Learning: The Treasure within.* Paris: UNESCO.

Derman-Sparks, L., & Ramsey, P.G. (2006). *What if all the kids are white? Anti-bias multicultural education with young children and families.* New York: Teachers College Press.

Eisenberg, N., & Miller, P.A. (1987). The relation of empathy to prosocial and related behaviors. *Psychological Bulletin, 101*(1), 91-119.

Gorski, P.C. (2008). Good intentions are not enough: a decolonizing intercultural education. *Intercultural Education, 19*(6), 515-525.

Gorski, P.C. (2012). Equity and social justice from the inside-out. Ten commitments from intercultural education. In N. Palaiologou & G. Dietz (Eds.), *Mapping the Broad Field of Multicultural and Intercultural Education Worldwide* (pp. 388-401). London: Cambridge Scholars Publishing.

Hoffman, M.L. (2000). *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice.* Cambridge: Cambridge University Press.

Jackson, R. (2004). Intercultural education and religious diversity: interpretive and dialogical approaches from England. In the Proceedings of the Conference "*The religious dimension of intercultural education*" (6-8 June 2004) (pp. 39-50). Strasburg: Council of Europe.

Kailin, J. (2002). *Antiracist Education: From Theory to Practice.* New York: Rowman and Littlefield Publishers.

Kendall, F.E. (1996). *Diversity in the Classroom: New Approaches to the Education of the Young Children.* New York: Teachers College.

Le Roux, J. (2002). Effective educators are culturally competent communicators. *Intercultural Education, 13*(1), 37-48.

Magos, K. (1998). Our children show us the way. In P. Gibbon & S. Scott (Eds.), *Towards the intercultural classroom* (pp. 52-56). London: International Education Partnership.

Magos, K. (2019). Walking together. In L. Viglas, K. Magos & C. Alexopoulos (Eds.), *Walking together: Intercultural routes in the city of Volos with the participation of young refugees from ARSIS, students from the University of Thessaly and students from the Second Chance School of Volos*. Volos: Palmos Editions.

Magos, K., & Mardas, G. (2020). Drama in education and its influence on adolescents' empathy. *Randwick International of Education and Linguistics Science Journal (RIELS), 1*(1), 90-101.

Nieto, S. (2004). *Affirming Diversity*. New York: Pearson.

Ogbu, J.U. (1995). Understanding cultural diversity and learning. In J.A. Banks & C.A. McGee Banks (Eds.), *Handbook of Research on Multicultural Education* (pp. 582-596). San Francisco: Jossey-Bass.

Park, S.M., & Sarkar, M. (2007). Parents' attitudes toward heritage language maintenance for their children and their efforts to help their children maintain the heritage language: A case study of Korean-Canadian immigrants. *Language, Culture and Curriculum, 20*(3), 223-235.

Rollandi-Ricci, M. (1996). Training Teachers for Intercultural Education. The Work of the Council of Europe. In T. Dragonas, A. Frangoudaki & C. Inglessi (Eds.), *Beyond One's Own Backyard: Intercultural Teacher Education in Europe* (pp. 57-68). Athens: Nissos.

Sercu, L. (2004). Assessing intercultural competence: A contextwork for systematic test development in foreign language education and beyond. *Intercultural Education, 15*(1), 73-89.

Skutnabb-Kangas, T. (2000). *Linguistic Genocide in Education- or Worldwide Diversity and Human Rights*. New York: Lawrence Erlbaum.

Sleeter, C. (2008). Learning to become a racially and culturally competent ally. In K. Manheim Teel & J.E. Obidah (Eds.), *Building Racial and Cultural Competence in the Classroom* (pp. 82-96). New York: Teachers College.

Sook, L.J., & Oxelson, E. (2006). "It's Not My Job": K-12 Teacher Attitudes Toward Students' Heritage Language Maintenance. *Bilingual Research Journal, 30*(2), 453-477.

Sturm, C. (1997). Creating Parent-Teacher Dialog. Intercultural Communication in Child Care. *Young Children*, *50*(5), 34-38.

Tannenbaum, M., & Howie, P. (2002). The association between language maintenance and family relations: Chinese immigrant children in Australia. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, *23*(5), 408-424.

Teaching Tolerance (1997). *Starting Small: Teaching Tolerance in Preschool and Early Grades*. New York: Southern Poverty Law Center.

UNESCO. (2006). *Guidelines on Intercultural Education*. Paris: UNESCO.

Viglas, L., Magos, K., & Alexopoulos, C. (Eds.). (2019). *Walking together: Intercultural routes in the city of Volos with the participation of young refugees from ARSIS, students from the University of Thessaly and students from the Second Chance School of Volos*. Volos: Palmos Editions.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ

Ο **Κώστας Μάγος** είναι αναπληρωτής καθηγητής διαπολιτισμικής εκπαίδευσης στο Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Τα επιστημονικά του ενδιαφέροντα εστιάζουν στη θεωρία και πράξη της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης τόσο στο πεδίο της τυπικής όσο και της μη τυπικής εκπαίδευσης. Έχει ασχοληθεί με την εκπαίδευση και συμπερίληψη προσφύγων και μεταναστών/τριών και έχει συνεργασθεί με σχετικούς φορείς και δομές τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Έχει πάρει μέρος σε ευρωπαϊκά προγράμματα με θέμα την εκπαίδευση παιδιών και ενηλίκων από ευάλωτες ομάδες και έχει συγγράψει σημαντικό αριθμό επιστημονικών άρθρων για ζητήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 7

Επαγγελματική ανάπτυξη και κανόνες δεοντολογίας

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να περιγράψει τους μηχανισμούς και τα εργαλεία που πλαισιώνουν τη διαπολιτισμική μεσολάβηση ως επάγγελμα. Στο πλαίσιο αυτό επιδιώκεται, αρχικά, να παρουσιαστούν βασικές γνώσεις που αφορούν την επαγγελματική ανάπτυξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και να αναλυθούν οι κύριοι εκπαιδευτικοί άξονες που υποστηρίζουν την επίτευξή της. Στη συνέχεια, εξετάζονται η επικοινωνία και η καθοριστική της σημασία στην άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος και, ακολούθως, αναπτύσσεται η δεοντολογία της διαπολιτισμικής μεσολάβησης μέσα από ένα σύνολο βασικών αρχών. Ολοκληρώνοντας, εστιάζουμε στις παραμέτρους εκείνες που βοηθούν στην αναγνώριση και στη διασφάλιση της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τα στοιχεία που καθιστούν μία δραστηριότητα επάγγελμα και να τα αντιστοιχίσουν στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης,
- επιλέγουν τους εκπαιδευτικούς άξονες στους οποίους χρειάζεται να επενδύσουν προκειμένου να επιτύχουν την ανάπτυξή τους σε επαγγελματικό επίπεδο,
- εφαρμόζουν τα κατάλληλα λεκτικά και μη λεκτικά στοιχεία που συνθέτουν μία επικοινωνιακή συνθήκη ώστε να επιτύχουν αποτελεσματικά τους σκοπούς της,
- εντοπίζουν λάθη που πραγματοποιούν κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους και να διορθώνουν την προσέγγισή τους στηριζόμενοι/ες στις βασικές αρχές δεοντολογίας,
- αποδέχονται ότι μέρος του επαγγέλματός τους είναι η διαχείριση διλημματικών καταστάσεων μέσα από την εκπαίδευση, τις ατομικές ενέργειες και τη χρήση υποστηρικτικών μηχανισμών, και

- υιοθετούν κριτήρια που αντικειμενικά διασφαλίζουν την ποιότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης που παρέχουν.

ΛΕΞΕΙΣ – ΦΡΑΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Επαγγελματοποίηση: Η κοινωνική διαδικασία που μετατρέπει οποιαδήποτε δραστηριότητα σε ακέραιο και επαρκές επάγγελμα.

Αυτογνωσία: Η γνώση που έχει ο άνθρωπος για τον εαυτό του και τις ιδιότητές του σε σωματικό, πνευματικό και ψυχικό επίπεδο.

Επαγγελματικό περίγραμμα Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας: Το σύνολο βασικών και επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών καθώς και των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που πρέπει να έχει ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προκειμένου να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις του επαγγέλματος.

Δεοντολογία: Το σύνολο κανόνων που δεσμεύουν ηθικά το άτομο στην εκτέλεση των επαγγελματικών του, κυρίως, καθηκόντων.

Απόρρητο: Η τήρηση αυστηρής και απόλυτης μυστικότητας εκ μέρους ενός/μίας επαγγελματία κατά την άσκηση των καθηκόντων του/της.

Δίλημμα: Η δύσκολη θέση στην οποία βρίσκεται ένα άτομο όταν πρέπει να διαλέξει ανάμεσα σε δύο διαφορετικούς τρόπους ενέργειας που εμφανίζουν σοβαρές αβεβαιότητες ή δυσκολίες.

Ποιότητα: Το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών μιας υπηρεσίας το οποίο συμβάλλει στην ικανότητά της να πληροί εκφρασμένες ή συνεπαγόμενες ανάγκες.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.1

Η επαγγελματική ανάπτυξη στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Η διαπολιτισμική μεσολάβηση αποτελεί μία εξειδικευμένη μορφή επικοινωνίας, στο πλαίσιο της οποίας αξιοποιούμε συνδυαστικά τις γλωσσικές, γνωστικές και πολιτισμικές δεξιότητές μας.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Με βάση όσα έχετε μελετήσει έως τώρα, σκεφτείτε ποιος/α είναι σε θέση να πραγματοποιήσει διαπολιτισμική μεσολάβηση. Ποια χαρακτηριστικά πιστεύετε ότι χρειάζεται να έχει απαραιτήτως;

Παραδοσιακά, η διαπολιτισμική μεσολάβηση διενεργείται από δίγλωσσα άτομα που χαρακτηρίζονται από ικανοποιητική γνώση των δύο γλωσσών (μητρικής και γλώσσας υποδοχής). Επιπλέον, η διαπολιτισμική μεσολάβηση προϋποθέτει γνώση κοινωνικών και πολιτισμικών στοιχείων των μερών που επιχειρούν να επικοινωνήσουν, με σκοπό την ελαχιστοποίηση παραμέτρων που επηρεάζουν αρνητικά τη διαδικασία.

Πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο ανάμεσα σε δύο μη ισότιμες πλευρές. Η μία εξ αυτών συνδέεται με κρατικούς ή μη φορείς/υπηρεσίες. Η πλευρά αυτή έχει εδραιώσει τη θέση της τόσο στη συνείδηση των πολιτών όσο και ανάμεσα στους θεσμούς, οπότε τοποθετείται στην επικοινωνία ως εξουσιάζουσα δημόσια αρχή. Η άλλη πλευρά απαρτίζεται από αλλοδαπούς/ές πρόσφυγες ή μετανάστες/τριες. Αυτοί/ές προσπαθούν, κατέχοντας ευάλωτη ή/και μειονεκτική θέση, να επικοινωνήσουν με την εκάστοτε αρχή. Στόχος τους είναι να αποκτήσουν πρόσβαση σε βασικά αγαθά, υπηρεσίες και δικαιώματα. Σε αυτό το επικοινωνιακό πλαίσιο, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες διαδραματίζουν τον ρόλο του «συνδετικού κρίκου» ανάμεσα στις δύο πλευρές. Σκοπός τους είναι να κατακτήσουν επιτυχώς τους επικοινωνιακούς σκοπούς που έχουν θέσει και τα δύο εμπλεκόμενα μέρη.

Όπως καταλαβαίνουμε και από την παραπάνω εικόνα, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες μετέχουν ενεργά στην επικοινωνία των δύο πλευρών και, ως «εργάτες/τριες», γεφυρώνουν το πολυδιάστατο κενό που υπάρχει ανάμεσά τους. Για να πραγματοποιείται αυτό οργανωμένα, συστηματικά και αποτελεσματικά είναι απαραίτητη η **επαγγελματοποίησή** τους. Αναγκαία διπλή συνθήκη για την επίτευξη της επαγγελματοποίησης είναι:

– η συνένωση της γλωσσικής, κοινωνικής και πολιτισμικής διάστασης της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, και

– η πλαισίωση των στοιχείων που πρέπει να διαθέτουν ή/και να αναπτύξουν ως Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες μέσω της επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης.

Ποια είναι τα οφέλη από την επαγγελματοποίηση της διαπολιτισμικής μεσολάβησης;

- Συμβάλλει στην αυτορρύθμιση του κοινωνικοπολιτικού συστήματος, καθώς μέσω της επαγγελματικής δραστηριοποίησης των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών αμβλύνονται οι κοινωνικές ανισότητες, αφού η πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες δεν παρεμποδίζεται λόγω καταγωγής, πολιτισμικού υπόβαθρου κ.ά.

- Μετριάζει το φαινόμενο αντιμετώπισης των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών ως «ελβετικών σουγιάδων», δηλαδή ως πολυεργαλείων που λειτουργούν ταυτόχρονα ως Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες, συναισθηματικοί υποστηρικτές/τριες, πρακτικοί/ές βοηθοί, συνήγοροι κ.ά. (Wadensjö, 1998).

- Αποτυπώνει και στους/στις ίδιους/ες τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες την ιδέα ότι η διαπολιτισμική μεσολάβηση αποτελεί θεσμοθετημένο επάγγελμα και όχι εθελοντική πράξη ή ιδιωτική πρωτοβουλία κερδοσκοπικού ή μη χαρακτήρα.

- Άρα, βοηθάει τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες να αντιληφθούν ότι στη διαπολιτισμική μεσολάβηση απαιτείται εκπαίδευση και δεν μπορεί να την ασκήσει οποιοσδήποτε/οποιαδήποτε γνωρίζει δύο γλώσσες.

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω προκύπτει το ακόλουθο ερώτημα:
Ο *τρόπος που ασκείται η διαπολιτισμική μεσολάβηση πληροί τα κριτήρια που την καθιστούν επάγγελμα;*

7.1.1 | Κάνοντας τη διαπολιτισμική μεσολάβηση επάγγελμα

Ας δούμε τη διαπολιτισμική μεσολάβηση μέσα από τη ματιά του «επαγγέλματος». Ας ξεκινήσουμε πρώτα με κάποιες χρήσιμες διαπιστώσεις κοινωνικών επιστημόνων που ασχολήθηκαν με την έννοια της «επαγγελματοποίησης».

Ο κοινωνιολόγος Talcott Parsons (1978, σ. 40), γνωστός ως πατέρας της κοινωνιολογίας των επαγγελμάτων, δηλώνει ότι τα επαγγέλματα είναι «ομάδες απασχόλησης που εκτελούν αρκετά εξειδικευμένες λειτουργίες για άλλα κοινωνικά

μέλη, τα οποία δεν έχουν την απαιτούμενη γνώση του προς εξέταση ζητήματος. Οι λειτουργίες βασίζονται σε υψηλά επίπεδα εξειδικευμένης επιδεξιότητας, με τη συνεπαγόμενη ευθύνη και εμπιστοσύνη». Επιπλέον, αναγνωρίζει ότι η **επαγγελματοποίηση είναι μια διαδικασία** και υπογραμμίζει τη σημασία της οργανωμένης εκπαίδευσης ώστε μια κοινωνική λειτουργία να εξελιχθεί σε επάγγελμα.

Προσεγγίζοντας πιο πρακτικά την έννοια της επαγγελματοποίησης, οι Molander και Terum (2008) συνδέουν την απόδοση στην επαγγελματική δραστηριότητα με την έννοια της «πράξης». Αριθμούν μία σειρά κριτηρίων τα οποία μία «πράξη» πρέπει να ικανοποιεί για να χαρακτηριστεί ως επάγγελμα. Επί της ουσίας, ένας/μία επαγγελματίας προσφέρει υπηρεσίες που εξαρτώνται από τις εξειδικευμένες δεξιότητές του/της για την επίλυση ενός ζητήματος, το οποίο χωρίς την εφαρμογή των τελευταίων δεν θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί. Η απουσία λύσης συνδέεται με την αναγκαιότητα της κρίσης του/της επαγγελματία, η οποία προέρχεται από τη γνώση και την εμπειρία του/της στο αντικείμενο.

Στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης ως επαγγελματικής δραστηριότητας, τα κριτήρια που πληρούνται ακολουθούν την παρακάτω αντιστοίχιση:

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ**	**ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΣ/Η ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ**
ΤΙ ΚΑΝΕΙ;	Προσφέρει μία **υπηρεσία**.	Προσφέρει μία **υπηρεσία** αποδίδοντας και συντονίζοντας τον λόγο κάποιου άλλου/ης σε μία διαφορετική γλώσσα.
ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ;	Σε **αποδέκτες/τριες** που εξαρτώνται από τις εξειδικευμένες δεξιότητές του/της.	Σε **αποδέκτες/τριες** (π.χ. πομπό και δέκτη/τρια μηνυμάτων) που εξαρτώνται εξίσου από τις εξειδικευμένες δεξιότητές του/της.
ΓΙΑΤΙ;	Για την **επίλυση ενός ζητήματος προωθώντας την αλλαγή** μίας κατάστασης (π.χ. από μη λειτουργική σε λειτουργική).	Για την **επίλυση ενός ζητήματος** «πώς να επικοινωνήσω» **προωθώντας την αλλαγή** της κατάστασης από «δεν επικοινωνώ» σε «επικοινωνώ».
ΠΩΣ;	Με εφαρμογή των εξειδικευμένων δεξιοτήτων του/της σε **μοναδικές καταστάσεις** που δεν διαθέτουν τυποποιημένη λύση.	Με εφαρμογή των εξειδικευμένων διαμεσολαβητικών δεξιοτήτων του/της σε **μοναδικές καταστάσεις** που δεν διαθέτουν τυποποιημένη λύση.
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	**Ασκεί κρίση με διακριτική ευχέρεια**.	**Ασκεί κρίση με διακριτική ευχέρεια**.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 | Κριτήρια επαγγελματικής δραστηριότητας



ΕΙΚΟΝΑ 1 | Απεικόνιση του ρόλου του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας ως προς τα επικοινωνιακά μέρη

Το τελευταίο κριτήριο εστιάζει στην άσκηση κρίσης με διακριτική ευχέρεια.

– *Τι σημαίνει αυτό;*
Οι επαγγελματίες –συμπεριλαμβανομένων των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών– που εφαρμόζουν τις δεξιότητές τους, στην πράξη, λαμβάνουν συνεχώς κρίσεις και αποφάσεις επί τόπου στο πλαίσιο καταστάσεων όπου η καθεμία είναι μοναδική. Επομένως, όλοι/ες οι επαγγελματίες ασκούν κρίση με διακριτική ευχέρεια με τη μία ή την άλλη μορφή.

– *Γιατί είναι σημαντική η «διακριτική ευχέρεια»;*
Η διακριτική ευχέρεια έρχεται στο προσκήνιο επειδή οι κανόνες επίλυσης κάθε ζητήματος δεν καλύπτουν κάθε λεπτομέρειά του. Ως προς τη γνώση που χρειάζεται να εφαρμοστεί, η άσκηση κρίσης με διακριτική ευχέρεια χαρακτηρίζεται ως «ένα αξιολογικό εγχείρημα υπό συνθήκες ασάφειας» (Grimen & Molander, 2008, σ. 182). Κατά συνέπεια, κάθε επαγγελματική δραστηριότητα είναι μεταβλητή και, ως εκ τούτου, έχει έναν βαθμό απροσδιοριστίας. Η διακριτική ευχέρεια του/της επαγγελματία συνδέεται στενά με το φαινόμενο της εμπιστοσύνης, όπως επισημάνθηκε και στον ορισμό του Parsons. Κάποιος/α επιζητεί τις υπηρεσίες ενός/μίας επαγγελματία επειδή τον/την εμπιστεύεται ότι θα λάβει καλύτερες κρίσεις για την επίλυση του ζητήματος σε σχέση με ό,τι θα έπραττε ένα ανειδίκευτο άτομο, που εξ ορισμού δεν διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες εν αντιθέσει με τον/την επαγγελματία. **Η επαγγελματική εμπιστοσύνη δεν είναι προσωποποιημένη**. Βασίζεται στη γνώση που πιστοποιείται μέσω της «άδειας

και της εντολής» άσκησης του επαγγέλματος, η οποία ανατίθεται σε άτομα που εκτελούν ένα συγκεκριμένο έργο σύμφωνα με οργανωμένα πρότυπα και κανόνες (Grimen, 2008).

Η **οργανωμένη εκπαίδευση αποτελεί βασική προϋπόθεση** στην πορεία για τη διασφάλιση υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Ομοίως, η κατάρτιση οικοδομεί τις γνώσεις και τις δεξιότητες των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών, οδηγώντας τους πιο κοντά στη **διαμόρφωση επαγγελματικής ταυτότητας**. Το γεγονός αυτό, τελικά, διαμορφώνει και ένα είδος επαγγελματικού μονοπωλίου (Smeby, 2008). Τέλος, είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι ισοδύναμα καθοριστικό παράγοντα στη διαδικασία επαγγελματοποίησης της διαπολιτισμικής μεσολάβησης διαδραματίζει η αλληλεπίδραση της κατάρτισης με την πρακτική και την έρευνα για την εξέλιξη του επαγγέλματος (Grimen, 2008).

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.2

Οι εκπαιδευτικοί άξονες της διαπολιτισμικής μεσολάβησης

Η επαγγελματική ανάπτυξη των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών αποτελεί μία διαρκή μαθησιακή διαδικασία και εκτείνεται σε άξονες που παρουσιάζονται στο ακόλουθο σχήμα:



ΕΙΚΟΝΑ 2 | Εκπαιδευτικοί άξονες επαγγελματικής ανάπτυξης

7.2.1 | Γενική και ειδική επαγγελματική εκπαίδευση

Σε πρωταρχικό επίπεδο, έμφαση δίνεται στη γλωσσική και διαπολιτισμική κατάρτιση των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών. Κατά την άσκηση του ρόλου τους, επικοινωνούν με άτομα διαφορετικού πολιτισμικού υπόβαθρου, τα οποία προσπαθούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο ελληνικό διοικητικό σύστημα, στα εργασιακά τους δικαιώματα, στην κοινωνική ασφάλιση, στο δημόσιο σύστημα υγείας και στην εκπαίδευση. Επομένως, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες καλούνται να γνωρίζουν εξειδικευμένο λεξιλόγιο, ανάλογα με το πεδίο στο οποίο χρειάζεται να μεσολαβήσουν, να ενημερώσουν, να μεταφράσουν γραπτώς, να παράσχουν συνοδεία ή/και να υποστηρίξουν σε διοικητικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο αυτό, η απόκτηση γλωσσικών δεξιοτήτων περιλαμβάνει τους άξονες που απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα:



ΣΧΗΜΑ 1 | Άξονες γλωσσικών δεξιοτήτων

Σημαντική συνθήκη σε κάθε επίπεδο της πυραμίδας αποτελεί η ικανότητα αποκωδικοποίησης μηνυμάτων και πληροφοριών, ώστε να επιλέγονται τα στοιχεία εκείνα που συμβάλλουν στην επίτευξη του εκάστοτε επικοινωνιακού σκοπού.

Παράδειγμα:
Έστω ότι ένα άτομο βρίσκεται σε συνδιαλλαγή με δημόσια οικονομική υπηρεσία. Σε αυτή την περίπτωση, η αυτούσια απόδοση φορολογικών όρων (όπως ΑΦΜ, φορολογικής ενημερότητας κ.ά.) που δεν αντιστοιχίζονται με συγκεκριμένες έννοιες στη μητρική γλώσσα του ατόμου δεν διευκολύνει τη διμερή επικοινωνία, διότι το απαιτούμενο μήνυμα δεν γίνεται αντιληπτό. Αντίθετα, η επεξήγηση των εννοιών και η σύνδεσή τους με τη δομή και τη λειτουργία των μηχανισμών της κοινωνίας υποδοχής εξυπηρετούν τον σκοπό της επικοινωνίας και γεφυρώνουν αποτελεσματικά το χάσμα ανάμεσα στα δύο μέρη.

Συμπερασματικά, ανάλογα με την περίπτωση, η διαμεσολάβηση δεν αφορά αναγκαστικά την πιστή αναπαραγωγή μίας πληροφορίας από μία γλώσσα σε μία άλλη, αλλά μπορεί να περιλαμβάνει επίσης:

1 την ικανότητα κριτικής αντίληψης, επεξεργασίας και ερμηνείας των νοημάτων,
2 την επιλογή εκείνων που εξυπηρετούν τον σκοπό της επικοινωνίας, και
3 τη μεταφορά αυτών στην επιθυμητή γλώσσα με χρήση κατάλληλου λεξιλογίου.

7.2.2 | Ατομική επιμόρφωση και εξέλιξη με σκοπό την αναγνώριση και αναβάθμιση της επαγγελματικής ταυτότητας

Απώτερος σκοπός της επιμόρφωσης των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών είναι:
- ο εμπλουτισμός,
- η βελτίωση,
- η αναβάθμιση, και
- η περαιτέρω ανάπτυξη

των επαγγελματικών και προσωπικών ενδιαφερόντων, ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων τους. Στην πορεία διαρκούς ανάπτυξης και πιστοποίησης των παραπάνω, είναι απαραίτητο το **προσωπικό αίσθημα ευθύνης** καθενός/μίας Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας προκειμένου να διαμορφώσει, τελικώς, την ατομική του/της επαγγελματική ταυτότητα. Ειδικότερα, η χρήση της γλώσσας και η βελτίωση του λεξιλογίου διδάσκονται αλλά και επικυρώνονται μέσα από την απόκτηση πιστοποιητικού επάρκειας ελληνομάθειας από κρατικό φορέα. Παράλληλα, η βελτίωση των προσωπικών ενδιαφερόντων, ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων συμβάλλει στην ενημερότητα και συνειδητοποίηση από τους/τις ίδιους/ες τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες της κρισιμότητας που χαρακτηρίζει την εκάστοτε επικοινωνιακή συνθήκη και τη δική τους ανάμειξη σε αυτήν. Η μη μετάδοση πληροφορίας ή η μεταφορά αυτής με εσφαλμένο τρόπο ενέχει τον κίνδυνο επιπτώσεων και για τις δύο πλευρές. Επιπλέον, χρειάζεται οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να παρουσιάζουν καθ' όλη την επαγγελματική τους πορεία γνήσιο ενδιαφέρον για τις κοινωνικοπολιτικές και πολιτισμικές εξελίξεις, καθώς και για το πλαίσιο δικαιωμάτων και θεσμών που χαρακτηρίζει τόσο το περιβάλλον υποδοχής όσο και τον τόπο προέλευσης των πληθυσμών προς τους οποίους παρέχουν τη διαμεσολάβηση. Η καλλιέργεια επικοινωνιακών δεξιοτήτων έχει κρίσιμη σημασία στο πλαίσιο της ενεργούς διαπολιτισμικής μεσολάβησης, η οποία συνιστά ένα σύνθετο και δυναμικό επικοινωνιακό περιβάλλον, ενώ δεν είναι συνυφασμένη με την εκμάθηση μίας ξένης ή και δεύτερης γλώσσας.

Σημαντική είναι επιπλέον η ανάπτυξη των οργανωτικών τους ικανοτήτων προκειμένου να μπορούν να διαχειρίζονται, να οργανώνουν και να ελέγχουν αποτελεσματικά τη δράση τους προς την **επίτευξη των στόχων που θέτουν σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο**. Στην κατεύθυνση αυτή βοηθούν ο σαφής ορισμός των στόχων, η ανάλυσή τους σε διακριτές ενέργειες καθώς και η δυνατότητα προσδιορισμού κατάλληλου χρόνου υλοποίησής τους. Σημαντική, επίσης, είναι η ικανότητα κατανόησης του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιούνται και, κατά συνέπεια, η δυνατότητα συλλογής κατάλληλων πληροφοριών, λαμβάνοντας υπόψη τον διαφορετικό χαρακτήρα τους, τις ποικίλες πηγές προέλευσής τους και

την ανάγκη διατήρησης και διαρκούς επικαιροποίησής τους ώστε να έχουν αποτελεσματική εφαρμογή σε ποικίλες συνθήκες διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Τέλος, σημαντική είναι η καλλιέργεια της **ικανότητας οργάνωσης των πληροφοριών σε φυσικούς ή/και ψηφιακούς χώρους και σε αποθηκευτικά μέσα**. Η ικανότητα αυτή ενισχύει σημαντικά τη δυνατότητα πρόσβασης και εύκολης αξιοποίησης μεγάλου εύρους πληροφοριών, οι οποίες αξιοποιούνται από τους/τις επαγγελματίες και προσαρμόζονται κατάλληλα σε κάθε επικοινωνιακή συνθήκη.

7.2.3 | Αυτογνωσία και προσαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον

Η καλλιέργεια της αυτογνωσίας και της προσαρμοστικότητας στο πλαίσιο της επαγγελματικής ανάπτυξης προσδίδει στη διαδικασία έναν εξατομικευμένο χαρακτήρα. Οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες, οικοδομώντας την αυτοεικόνα τους, ανακαλύπτοντας τα επαγγελματικά τους κίνητρα, ερμηνεύοντας τον ρόλο τους και διεκδικώντας την πρέπουσα αναγνώριση αυτού, ορίζουν, σταδιακά, την επαγγελματική τους ταυτότητα. Ως εκ τούτου, η «ποιότητά» τους ως Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών καθορίζει την «ποιότητα» της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Η τελευταία δεν αποτελεί μία στατική διεργασία, αλλά εμπεριέχει το στοιχείο της προσωπικής ανάπτυξης, που επηρεάζει άμεσα τη διάδραση με τα εμπλεκόμενα μέρη. Η διάδραση αυτή χρήζει αξιοποίησης ποικίλλων διαπροσωπικών ικανοτήτων προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά αναδυόμενες επικοινωνιακές δυσκολίες και ενδεχόμενες παρανοήσεις ή νοηματικές ασάφειες.

Παράδειγμα:
Είμαστε στο περιβάλλον ενός νοσοκομείου, όπου η ιατρός επικοινωνεί στην αραβόφωνη ασθενή τη διάγνωσή της περί θυρεοειδίτιδας και της φαρμακευτικής αγωγής που πρέπει να λαμβάνει συστηματικά για το υπόλοιπο της ζωής της, διά μέσου ενός αραβόφωνου Διαπολιτισμικού Μεσολαβητή. Ο τελευταίος διαθέτει τις γνώσεις και τη γλωσσική ικανότητα του ειδικού ιατρικού πεδίου και μεταφέρει με ευχέρεια τις πληροφορίες της ιατρού στην ασθενή. Ταυτόχρονα, με αυξημένη παρατήρηση και αντιληπτική ικανότητα, βλέπει από τη στάση της ασθενούς ότι αδυνατεί να κατανοήσει μέσα από την ορολογία και τη συμπυκνωμένη πληροφορία το πρόβλημα υγείας που αντιμετωπίζει, οπότε εκδηλώνει συμπτώματα σύγχυσης και άγχους. Επιτόπου, ο Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής, για να επιτύχει σωστή και χωρίς παρερμηνείες επικοινωνία ανάμεσα στην ασθενή και την ιατρό, χωρίς να αλλοιώσει το περιεχόμενο της συνομιλίας, προχωράει άμεσα στις ακόλουθες ενέργειες:

- αποκτά ακόμα πιο ήρεμο τόνο στη φωνή του,
- κάνει χρήση πιο απλού λεξιλογίου και αποτυπώνει δυσνόητους όρους με περιγραφικό τρόπο, και
- μειώνει την ταχύτητα του λόγου.

Η κατάσταση αυτή υπογραμμίζει την ανάγκη οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να διαθέτουν αναπτυγμένη ευελιξία και προσαρμοστικότητα, εμπλουτισμένες με ενσυναίσθηση, συναισθηματική σταθερότητα, ευαισθητοποίηση και ικανότητες επίλυσης προβλημάτων. Η καλλιέργεια των προσωπικών ικανοτήτων, που μόλις αναφέρθηκαν, συμβάλλει καθοριστικά στην κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς, τόσο της δικής μας όσο και των άλλων. Ειδικά, στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, η ικανότητα των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών να αντιλαμβάνονται τη συναισθηματική κατάσταση και τη συμπεριφορά των άλλων, ως αποτέλεσμα της αυξημένης ενσυναίσθησής τους, λειτουργεί ως κοινωνική «κόλλα», που οδηγεί τους ανθρώπους να βοηθήσουν ο ένας τον άλλο και τους απωθεί από το να πληγώνονται μεταξύ τους (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

7.2.4 | Κοινωνική διάσταση του ρόλου κατά την άσκηση του έργου

Οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες, μέσα από την άσκηση του έργου τους, είναι σημαντικό να αναγνωρίσουν την κοινωνική διάσταση του ρόλου τους, δεδομένου ότι συμβάλλει:

- στην ισότιμη αντιμετώπιση των πολιτών, και
- στη διασφάλιση της απρόσκοπτης πρόσβασης των πολιτών σε σημαντικές υπηρεσίες.

Με τον τρόπο αυτό, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες αποτελούν αναπόσπαστο γρανάζι του μηχανισμού λειτουργίας μίας συμπεριληπτικής και συνεκτικής κοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, οφείλουν να χτίζουν «διαπολιτισμικές γέφυρες» ανάμεσα στην κοινωνία υποδοχής και στον προσφυγικό/μεταναστευτικό πληθυσμό, συσχετίζοντας κατάλληλα τα δύο συστήματα αναφοράς.

Παράδειγμα:
Βρισκόμαστε στο περιβάλλον της Υπηρεσίας Ασύλου. Ένας αιτών άσυλο αρνείται να μοιραστεί ως πληροφορία την ηλικία της μητέρας του, διότι θεωρεί ότι η αποκάλυψή της σε ένα άγνωστο πρόσωπο αρσενικού φύλου αποτελεί ένδειξη ασέβειας προς το πρόσωπο της μητέρας του. Σε αυτή την περίπτωση, αυτός που έχει τον ρόλο του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας χρειάζεται να παρέμβει ρητά στην επικοινωνιακή διαδικασία και να δώσει λύση επεξηγώντας την κατάσταση και στα δύο επικοινωνιακά μέρη. Στον μεν αιτούντα πρέπει να αποσαφηνίσει ότι η πληροφορία είναι απαραίτητη για την εξέλιξη της υπόθεσης στην Υπηρεσία Ασύλου, στον δε εκπρόσωπο της υπηρεσίας να επισημάνει ότι η απόκρυψη της συγκε-

κριμένης πληροφορίας δεν συνδέεται με επίδειξη περιφρονητικής στάσης από τον αιτούντα, αλλά απορρέει από το κοινωνικοπολιτισμικό υπόβαθρό του.

Συμπερασματικά, η παρέμβαση στον τριαδικό διάλογο που μετέχει ως Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση του κινδύνου σύγκρουσης ανάμεσα στον/στην υπηρεσιακό/ή εκπρόσωπο και το αλλοδαπό άτομο. Αυτό πρέπει να συμβαίνει χωρίς, ωστόσο, να υποβαθμίζεται η διαπολιτισμική δυναμική που αναπτύσσεται μεταξύ όλων των επικοινωνιακών μερών. Η ανάγκη αυτή προκύπτει από το γεγονός ότι η διαλογική διαδικασία εξελίσσεται βάσει των ατομικών και κοινωνικών αναπαραστάσεων που φέρει ο/η καθένας/μία τόσο για τον εαυτό του/της όσο και για τον/τη συνομιλητή/τριά του/της, κυρίως όμως για τη μεσολάβηση ως διεργασία.

7.2.5 | Ικανότητα διαχείρισης της αυτόνομης υπόστασης του επαγγέλματος μέσα σε μία ομάδα

Το πλαίσιο επικοινωνίας εντός της διεπιστημονικής ομάδας είναι καθοριστικό για τη διαμόρφωση και την ανάπτυξη της επαγγελματικής ταυτότητας κάθε Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας. Όταν αυτό χαρακτηρίζεται υποστηρικτικό και ευνοϊκό ως προς την ανοιχτή επικοινωνία των μελών της ομάδας, τότε ενισχύεται η ασφάλεια, προάγονται η ελεύθερη έκφραση και η αλληλοκατανόηση, και δημιουργείται χώρος για εποικοδομητική συνεργασία και αποδοχή του λάθους. Επιπλέον, η σύνδεση με την ομάδα ευνοεί την αναγνώριση τόσο από τους/τις ίδιους/ες τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες όσο και από τα υπόλοιπα διεπιστημονικά μέλη ότι δεν συνιστούν μία «αόρατη» παρουσία, αλλά κατέχουν συμπρωταγωνιστικό ρόλο σε κάθε επικοινωνιακή πράξη ή κοινωνική συνθήκη στην οποία αναμειγνύονται. Η ιδιαίτερη αξία του ρόλου τους στηρίζεται άλλωστε στο γεγονός ότι οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες καλούνται να προσεγγίσουν ισότιμα τα εμπλεκόμενα μέρη και, επιδεικνύοντας σεβασμό στα διαφορετικά στοιχεία τους, να βοηθήσουν στην αμφίδρομη κατανόηση της ετερότητάς τους και στην εδραίωση ενός ουδέτερου, συμμετοχικού και επιτυχούς επικοινωνιακού κλίματος.

Η διασφάλιση του κλίματος αυτού προϋποθέτει, επιπλέον, σε πρακτικό επίπεδο την ανάπτυξη της οργανωτικής ικανότητας των μελών της ομάδας ώστε να ιεραρχούν κατάλληλα τις προτεραιότητές τους όταν συνεργάζονται για να παραγάγουν ένα αποτέλεσμα. Η **ιεράρχηση προτεραιοτήτων** βοηθά τα μέλη της ομάδας –συμπεριλαμβανομένων και των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών– να αξιολογήσουν, σε μια δεδομένη χρονική στιγμή, τα πιο σημαντικά καθήκοντα ή τις εργασίες και να εστιάσουν σε αυτά, δίνοντάς τους προτεραιότητα, περισσότερο χρόνο και προσοχή. Είναι σημαντικό να γίνεται αντιληπτή η σημασία των διαφορετικών εργασιών, με βάση τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει η πιθανότητα να μην

ολοκληρωθούν ή να μην ολοκληρωθούν στον κατάλληλο χρόνο. Στην κατεύθυνση αυτή, είναι χρήσιμη μια αρχική καταγραφή των εργασιών καθώς και η ακόλουθη διάκρισή τους στις σημαντικότερες και σε αυτές που επείγει να ολοκληρωθούν στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

Απαραίτητες διαστάσεις της δυνατότητας κατάλληλης ιεράρχησης προτεραιοτήτων είναι, επίσης, η ικανότητα λήψης αποφάσεων, η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων καθώς και η ικανότητα κατανομής αρμοδιοτήτων μεταξύ των μελών της ομάδας. Η ιεράρχηση προτεραιοτήτων ενισχύει την ικανότητα του αποτελεσματικού **προγραμματισμού**, δηλαδή του κατάλληλου και επιτυχούς καθορισμού του χρόνου, της σειράς και της διάρκειας των καθηκόντων, σε συνδυασμό με την κατάλληλη και επιτυχή κατανομή των υλικών (π.χ. χρήματα ή υλικοτεχνική υποδομή) καθώς και των άυλων (ανθρώπινου δυναμικού) διαθέσιμων πόρων της ομάδας.

Κρίσιμη είναι, παράλληλα, η δυνατότητα **αποτελεσματικής διαχείρισης του χρόνου** καθώς βοηθά καθοριστικά στην ανταπόκριση των επαγγελματιών της ομάδας στους χρονικούς περιορισμούς του έργου που έχουν αναλάβει και ενισχύει τη συνολική αυτοπεποίθηση και αξιοπιστία τους. Η κατάλληλη διαχείριση του χρόνου απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή καθώς μπορεί να παρεμποδίζεται από ατομικά χαρακτηριστικά του κάθε μέλους, όπως, για παράδειγμα, είναι η αποφυγή, η διαρκής αναβολή, η διακοπή των εργασιών, η διάσπαση προσοχής και η τελειομανία. Τέλος, θετική συμβολή στη διασφάλιση της λειτουργικότητας της διεπιστημονικής ομάδας μπορεί να έχουν η αναγνώριση από το κάθε μέλος της των δυνατών και των αδύναμων σημείων του, η παρακολούθηση της προόδου των εργασιών που αναλαμβάνει, η αναζήτηση καλών πρακτικών, η συζήτηση με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας και η συνεχής εκπαίδευσή του.

Συνοψίζοντας, **η επαγγελματική ανάπτυξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης είναι μία δυναμική διαδικασία που διαμορφώνει την επαγγελματική ταυτότητα των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών τόσο με την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων όσο και με την προσωπική ανάπτυξή τους**. Η τελευταία επιτυγχάνεται σε ψυχολογικό, ηθικό και συναισθηματικό επίπεδο και διαφοροποιεί σημαντικά την ποιότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Παράλληλα, η πιστοποίηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και η διαμόρφωση ενός μητρώου διαπιστευμένων επαγγελματιών ολοκληρώνουν το φάσμα ενεργειών που πλαισιώνουν την επαγγελματοποίηση των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.3

Η επικοινωνία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Συνοψίζοντας όσα έχουν αναλυθεί και σε προηγούμενες ενότητες, μπορείτε να αναφέρετε πώς επιτυγχάνεται η αποτελεσματική επικοινωνία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση;

Στην υποενότητα αυτή, θα συνοψίσουμε τα βασικά χαρακτηριστικά της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και θα καταλήξουμε στον επικοινωνιακό «δεκάλογο» της διαπολιτισμικής μεσολάβησης.

Η επικοινωνία γενικά και ειδικά στη διαπολιτισμική μεσολάβηση **δεν είναι, αναγκαστικά, η αυτολεξεί μετάδοση** ενός μηνύματος. Ως λειτουργία ισοδυναμεί με την αναπνοή που κρατά τους έμβιους οργανισμούς στη ζωή.

Όταν διαμεσολαβεί ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια, επενεργεί τόσο στο περιεχόμενο ενός μηνύματος όσο και στο νόημα που αυτό φέρει. Το νόημα του μηνύματος είναι μία σύνθετη έννοια που περικλείει:

- σύνολα λέξεων,
- διακυμάνσεις στο ύφος και στον τόνο της φωνής,
- εκφράσεις του προσώπου και των χεριών,
- γλώσσα του σώματος, και
- άλλα μη γλωσσικά στοιχεία που επηρεάζουν την επικοινωνία του μηνύματος.

Το δε ύφος επηρεάζεται, επίσης, άμεσα από κοινωνικούς παράγοντες που συνδέονται με το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, την εκπαίδευση, την κοινωνική και οικονομική τάξη κ.ά.

Από τα παραπάνω είναι σημαντικό να υπενθυμίσουμε ότι, όταν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες διαμεσολαβούν –τόσο οι ίδιοι/ες όσο και οι εμπλεκόμενες πλευρές–, **επικοινωνούν ταυτόχρονα με λεκτικό και μη λεκτικό τρόπο**.

Στη λεκτική πτυχή της διαμεσολάβησης, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες εστιάζουν στην ορθή και καλή χρήση της εκάστοτε γλώσσας. Είναι απαραίτητο να είναι συγκεκριμένοι/ες και ακριβείς, να χρησιμοποιούν κατάλληλο λεξιλόγιο και να προσδιορίζουν τα λεγόμενά τους με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφεύγουν γενικεύσεις. Παράλληλα, λαμβάνοντας ως γνώμονα την ετερότητα των πλευρών στις οποίες διαμεσολαβούν, δεν πρέπει να παραλείπουν τη διαρκή προσέγγιση των επικοινωνιακών μηνυμάτων με κριτική σκέψη και αντίληψη. Στο πλαίσιο αυτό,



ΕΙΚΟΝΑ 3 | Μη λεκτική επικοινωνία
(Σημείωση: Η εικόνα αντλήθηκε από την πλατφόρμα σχεδιασμού ψηφιακού περιεχομένου Canva)

δεν πρέπει να κατανοούν επιλεκτικά τα μηνύματα ούτε να τα φιλτράρουν βάσει προσωπικών κριτηρίων ή/και στερεοτύπων του οικείου πολιτισμικού τους περιβάλλοντος, τα οποία έχουν επηρεάσει τις γνωστικές, συναισθηματικές και κοινωνικές τους αντιλήψεις.

Παράδειγμα:
Ας υποθέσουμε ότι έχουμε έναν άντρα Διαπολιτισμικό Μεσολαβητή που έχει μεγαλώσει σε μία κοινωνία που φέρει την αντίληψη ότι ο μοναδικός ρόλος της γυναίκας είναι να βρίσκεται στο σπίτι, να μεγαλώνει τα παιδιά και να φροντίζει τον σύζυγό της. Αυτός ο Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής καλείται να ασκήσει τον ρόλο του ανάμεσα σε έναν κοινωνικό λειτουργό δημόσιου σχολείου και μία γυναίκα εξυπηρετούμενη, με τρία παιδιά, η οποία έχει το εξής αίτημα: να γίνουν τα παιδιά της δεκτά στην ολοήμερη φύλαξη ώστε εκείνη να φοιτήσει στο πανεπιστήμιο. Παρατηρούμε ότι στο σενάριο αυτό τα προσωπικά βιώματα του Διαπολιτισμικού Μεσολαβητή έρχονται σε σύγκρουση με την επιθυμία της εξυπηρετούμενης να σπουδάσει και με το αίτημά της να λάβει κρατική υποστήριξη στην προσπάθειά της αυτή. Συνεπώς, είναι αναγκαίο ο Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής να λειτουργήσει με επαγγελματική συνείδηση, να περιορίσει ενδεχόμενα αρνητικά συναισθήματά του και να μην προσπαθήσει με τη στάση του, συνειδητά ή μη, να υπονομεύσει την έκβαση της επικοινωνίας.

Στη μη λεκτική πτυχή της διαμεσολάβησης, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες ασχολούνται με παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία και δεν εκφράζονται μέσα από λέξεις αλλά μέσα από τις κινήσεις του σώματος, τη βλεμματική επαφή, τα χαρακτηριστικά της φωνής και από περιβαλλοντικά στοιχεία. Συγκεκριμένα, υπάρχουν κινήσεις, νεύματα και χειρονομίες που καθορίζουν την επι-

κοινωνία καθώς αντικαθιστούν ή/και συμπληρώνουν ολόκληρες λέξεις/φράσεις και εκφράζουν τη συναισθηματική κατάσταση του/της ομιλητή/τριας. Επιπρόσθετα, τα μηνύματα που μεταδίδονται κατά την επικοινωνία διαφοροποιούνται ως προς το νόημά τους ανάλογα με τον τόνο, την ένταση και την ταχύτητα εκφοράς τους ή/και ανάλογα με πιθανές χειρονομίες/αγγίγματα που τα συνοδεύουν.

Λαμβάνοντας συγχρόνως υπόψη ότι οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες δεν είναι εύκολο να αποβάλλουν τα προσωπικά κριτήρια και τα στερεότυπα όταν ερμηνεύουν τα λεκτικά και τα μη λεκτικά στοιχεία της επικοινωνίας, πρέπει να τονιστεί ότι είναι σημαντικό να τα συνειδητοποιούν και να προσπαθούν να τα διαχειρίζονται. Έτσι, στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, αποκτούν την ικανότητα να αναγνωρίζουν την πολιτισμική ετερότητα και να ελέγχουν την έκφραση της δικής τους πολιτισμικής ταυτότητας.

Τέλος, όλα τα παραπάνω χρειάζεται πάντα να συνεκτιμώνται και με τις ευρύτερες χωροχρονικές συνθήκες υπό τις οποίες διεξάγεται μία επικοινωνία. Για παράδειγμα, αν υποθέσουμε ότι ένας/μια Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια χρειάζεται να μεσολαβήσει ανάμεσα σε έναν/μια κρατούμενο/η και σε έναν/μια αστυνομικό/ίνα, είναι απαραίτητο να λάβουμε υπόψη ότι η χρονική πίεση που ασκείται και στις δύο πλευρές καθώς και το περιβάλλον του κρατητηρίου που επηρεάζει ψυχολογικά τον/την κρατούμενο/η συνιστούν στοιχεία που επιδρούν στη διαμόρφωση των επικοινωνιακών νοημάτων. Συγκεκριμένα, ο/η αστυνομικός/ίνα πιέζεται χρονικά καθώς στη διάρκεια της βάρδιάς του/της καλείται να διεκπεραιώσει πολλές υποθέσεις, με αποτέλεσμα το ύφος του/της να είναι κοφτό, να επιμένει στην υιοθέτηση ταχύτητας στην επικοινωνία και να μην έχει την ευχέρεια να αναλύσει σε βάθος την κάθε υπόθεση. Από την άλλη πλευρά, ο/η κρατούμενος/η δεν αισθάνεται άνετα στο περιβάλλον που βρίσκεται και αποκτά επιπλέον άγχος λόγω της χρονικής πίεσης που εισπράττει από τον/την αστυνομικό/ίνα. Έτσι, δυσκολεύεται να αποδώσει συγκεντρωμένα και με συνάφεια όλα τα δεδομένα που χρειάζεται να επικοινωνήσει, ενώ μεταπηδά από τη μία πληροφορία στην άλλη ή/και παρουσιάζει την τάση να επαναλαμβάνει όσα λέει.

7.3.1 | Κατανοώντας τη διαπολιτισμική συνιστώσα της επικοινωνίας

Η επιτυχής επικοινωνία δεν προκύπτει αποκλειστικά από την ικανότητά μας να εκφραζόμαστε με τον κατάλληλο λεκτικό και μη λεκτικό τρόπο. Απαραίτητο και θεμελιώδες βήμα είναι η κατανόηση των μηνυμάτων και των ερεθισμάτων που λαμβάνουμε από τον/τη συνομιλητή/τριά μας και το ευρύτερο περιβάλλον. Ειδικότερα, όταν δύο ή περισσότερα άτομα διαφορετικής πολιτισμικής προέλευσης αλληλεπιδρούν επιχειρώντας να επικοινωνήσουν, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να

έχουμε επίγνωση ότι στο πλαίσιο του διαλόγου τους μεταφέρουν, μεταξύ άλλων, μηνύματα που είναι συνυφασμένα με την πολιτισμική τους ταυτότητα.

Πώς κατανοεί ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια ένα μήνυμα που καλείται να επικοινωνήσει;

Αρχικά, χρειάζεται να αποκωδικοποιήσει το μήνυμα και ακολούθως να το κωδικοποιήσει. Για να συμβεί αυτό, είναι σημαντικό να εστιάσει τόσο στα λεκτικά στοιχεία που χρησιμοποιούν ο πομπός και ο/η δέκτης/τρια όσο και στα παραγλωσσικά δεδομένα που πλαισιώνουν το μήνυμα: συμπεριφορά, γλώσσα σώματος και περιβάλλων χώρος. Τα τελευταία δεδομένα μπορούν να τον/τη βοηθήσουν ιδιαίτερα στην κατανόηση του μηνύματος διότι φωτίζουν τη συναισθηματική χροιά όσων μεταδίδονται, ενώ φανερώνουν και στοιχεία που συνδέονται με:

- κοινωνικές επιρροές,
- προσωπικές αντιλήψεις,
- αξίες,
- στάσεις, και
- εμπειρίες που έχουν διαμορφωθεί σε μία συγκεκριμένη πολιτισμική πραγματικότητα.

Ο τρόπος που πραγματοποιείται η επικοινωνία με τα μάτια, το πρόσωπο και τις κινήσεις των χεριών συμβάλλει αποτελεσματικά στην κατανόηση και τη μεταφορά των μηνυμάτων, καθώς αξιοποιούνται εξίσου από όλους τους ανθρώπους στην προσπάθειά τους να επικοινωνήσουν, αλλά νοηματοδοτούνται διαφορετικά ανάλογα με τις πολιτισμικές καταβολές του/της καθενός/καθεμιάς. Η επίγνωση όλων αυτών των παραμέτρων μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στην κατανόηση ενός μηνύματος και, ως εκ τούτου, στην ορθή ερμηνεία και επικοινωνία του.

Αντιλαμβανόμενοι/ες, λοιπόν, ότι η λεκτική και η μη λεκτική συμπεριφορά μας αναπτύσσεται και διαμορφώνεται σε ένα συγκεκριμένο πολιτισμικό πλαίσιο, είναι εύλογο ότι υπόκειται κάθε φορά σε διαφορετική ερμηνευτική προσέγγιση, ανάλογη της κοινωνικής πραγματικότητας μέσα στην οποία έχει καλλιεργηθεί.

Παράδειγμα:

Χαρακτηριστικό παράδειγμα μη λεκτικής συμπεριφοράς, η σημασία της οποίας διαφοροποιείται όταν αλλάζει το πολιτισμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο την ερμηνεύουμε, είναι ο τρόπος πρώτης προσέγγισης ενός άλλου ατόμου. Στην ουσία, το σύνολο των κινήσεων και εκφράσεων που χρησιμοποιούμε σε μία τέτοια συνθήκη έχει αποτελέσει για όλους/ες μας ένα είδος αυτόματης κοινωνικής συμπεριφοράς, αφού έχει προκύψει ως αποτέλεσμα της κοινωνικοποίησής μας μέσα στο οικείο μας κοινωνικοπολιτισμικό περιβάλλον. Για τον λόγο αυτό, όταν βρεθούμε σε ένα διαφορετικό κοινωνικοπολιτισμικό περιβάλλον, γεννιούνται απευθείας μέσα μας ερωτήματα σχετικά με τις κοινωνικά αποδεκτές χειρονομίες, κινήσεις και εκφράσεις: «Πώς χαι-

ρετάμε το άλλο άτομο; Με χειραψία; Με χειροφίλημα; Επιτρέπεται να τον/την αγκαλιάσουμε ή διατηρούμε απόσταση γνέφοντας ευγενικά με το κεφάλι μας;».

Κατανοώντας, λοιπόν, ότι η επικοινωνία συνιστά μία «ευαίσθητη» διαδικασία, ειδικά σε ένα διαπολιτισμικό περιβάλλον, πρέπει οι διαπολιτισμικοί/ές μεσολαβητές/τριες να έχουν ενημερότητα όλων των προκλήσεων που μπορεί να προκύψουν σε μία επικοινωνία και να δημιουργήσουν φραγμούς στην εξέλιξη της διαδικασίας.

Συμπληρωματικά, σε όλα όσα ήδη αναφέραμε, τέτοιες προκλήσεις μπορεί να οφείλονται, επίσης, στην ηλικία, στο φύλο ή/και στην ιδιαίτερη κατάσταση που μπορεί να βρίσκεται ένα άτομο (ευαλωτότητα). Ειδικότερα, όταν πρόκειται για εξαιρετικά ευάλωτες περιπτώσεις (θύματα εμπορίας, επιζώντες/ώσες έμφυλης βίας κ.ο.κ.) ή όταν αναδύονται συναισθήματα ντροπής, φόβου, ενοχής, δυσπιστίας που μπορεί κάποιος/α να αισθάνεται, η επικοινωνιακή συνθήκη επηρεάζεται σημαντικά.

Το βέλτιστο συμφέρον του ανθρώπου που έχει απέναντί του/της ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια καθοδηγεί την προσέγγισή του/της, η οποία είναι σημαντικό να διέπεται από επαγγελματισμό, παράλληλα με την απαιτούμενη ευαισθησία. Στο πλαίσιο αυτό:

- Δεν εκφράζει –είτε λεκτικά είτε μη λεκτικά– καμία κρίση σχετικά με τη συμπεριφορά, τις επιλογές και τις εμπειρίες του ατόμου.

- Δημιουργεί ένα ασφαλές περιβάλλον.

- Διατηρεί οπτική επαφή (εφόσον είναι πολιτισμικά αποδεκτή).

- Εξηγεί τον ρόλο του/της ως Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας με αμεσότητα και σαφήνεια ώστε να μειώσει την πιθανή εσφαλμένη αντίληψη που μπορεί να φέρει το άτομο και να οδηγήσει σε διαστρέβλωση των μηνυμάτων που θέλει να επικοινωνήσει.

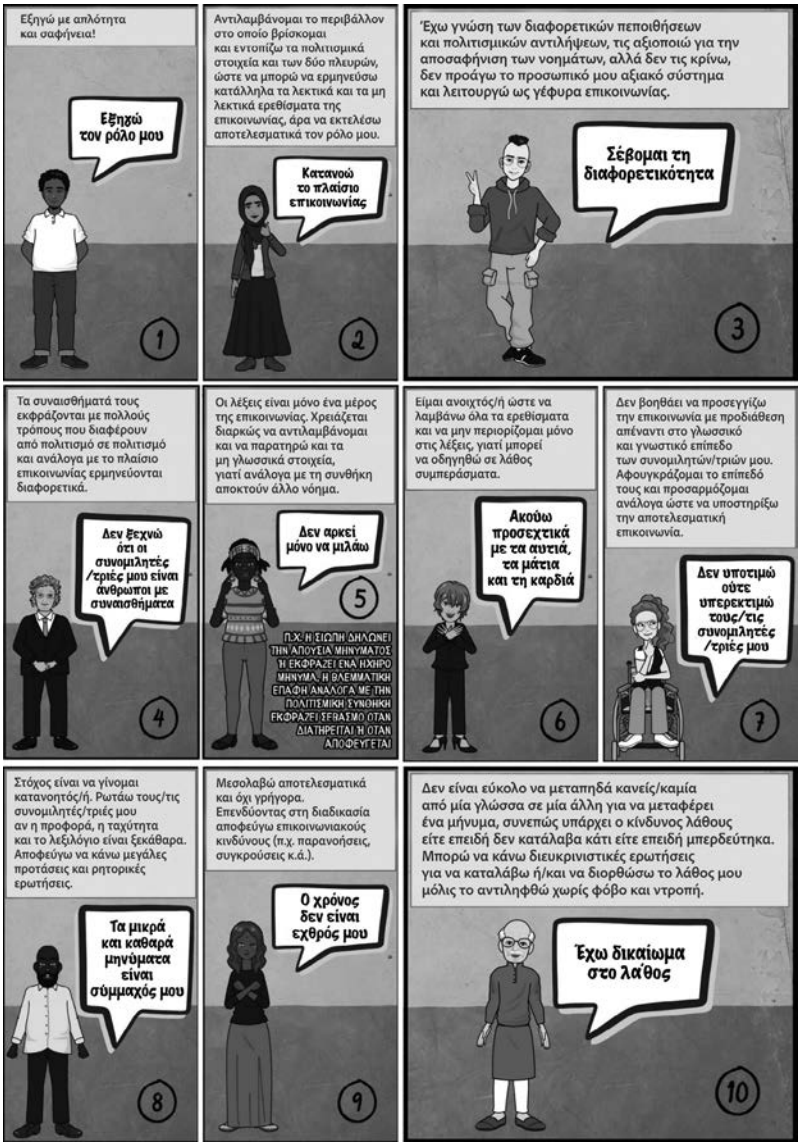
- Ακολουθεί τον ρυθμό του ατόμου και επιδεικνύει άνεση στην ερμηνεία δύσκολων όρων και εννοιών (π.χ. όρων που σχετίζονται με τη σεξουαλική βία).

- Λειτουργεί με ενσυναίσθηση, όχι όμως με ταύτιση, καθώς είναι σημαντικό να «αντιλαμβάνεται το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς ενός άλλου ανθρώπου με την ακρίβεια σαν να είναι αυτός/ή εκείνο το άτομο, χωρίς όμως να χάνει αυτή τη "σαν να" συνθήκη» (Rogers, 1959, σ. 210).

Τέλος, η σωστή προετοιμασία πριν από την πραγματοποίηση της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και η συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας, εφόσον υπάρχουν, με σκοπό την ανταλλαγή γνώσεων, εμπειριών και τη διαμόρφωση κοινών στόχων, συμβάλλουν καθοριστικά στην αποτελεσματική έκβασή της.

7.3.2 | Ο επικοινωνιακός «δεκάλογος» ενός/μίας Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας

Αναγνωρίζοντας ότι η επικοινωνία στη διαπολιτισμική μεσολάβηση είναι μία σύνθετη διαδικασία, δημιουργήσαμε ένα κόμικ το οποίο αποτυπώνει συνοπτικά ένα σύνολο συμβουλών που προκύπτει μέσα από τον συνδυασμό θεωρητικής και εμπειρικής γνώσης.



ΕΙΚΟΝΑ 4 | Ο επικοινωνιακός «δεκάλογος» των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών σε μορφή κόμικ

7.3.3 | Ο «στίβος» της επικοινωνίας

Φτάνοντας στον επίλογο αυτής της υποενότητας, θα ήταν λάθος μας να μην επισημάνουμε τη βασικότερη πρόκληση που καλείται να αντιμετωπίσει ο/η επαγγελματίας που αναλαμβάνει να τρέξει στον «στίβο» της επικοινωνίας με την ιδιότητα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας: το προσωπικό του/της σύστημα αξιών. Μέσα από τη δική του/της ανατροφή και αλληλεπίδραση με το κοινωνικο-πολιτισμικό περιβάλλον στο οποίο μεγάλωσε, έχει καλλιεργήσει ένα προσωπικό σύστημα αξιών που τον/την καθοδηγεί, ασκεί επιρροή στις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσει και διαμορφώνει τον τρόπο με τον οποίο βλέπει και αναλύει τον κόσμο γύρω του.

Πώς, όμως, γίνεται να μην τον/την επηρεάζει αυτό το προσωπικό σύστημα αξιών όταν διαμεσολαβεί και έρχεται αντιμέτωπος/η με πολιτικά, οικονομικά, θρησκευτικά, περιβαλλοντικά και ηθικά ζητήματα;

Όπως αναφέραμε και στην προηγούμενη υποενότητα, οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες αποτελούν αυτόνομες επαγγελματικές οντότητες που συγχρόνως, όμως, λειτουργούν ως μέλη διεπιστημονικών ομάδων εντός δομημένων επαγγελματικών πλαισίων. Συνεπώς, ακολουθώντας μία εξελικτική σειρά, η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα συνδέεται με τα εξής:

- την **ατομική** του/της **εξέλιξη** (αυτογνωσία και ικανότητα ενσυναίσθησης), που αποτελεί και εκπαιδευτικό άξονα της επαγγελματικής του/της ανάπτυξης,

- τους **κανόνες δεοντολογίας** που καθοδηγούν και κατευθύνουν τη συμπεριφορά του/της κατά την άσκηση του ρόλου του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας, και

- τις **αρχές** και τον **κανονισμό λειτουργίας** του **επαγγελματικού πλαισίου** στο οποίο εντάσσεται.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.4

Κανόνες δεοντολογίας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Όπως στα περισσότερα επαγγέλματα, έτσι και στο επάγγελμα των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών υπάρχουν **κανόνες ηθικά αποδεκτών συμπεριφορών και πράξεων που χρειάζεται να ακολουθούν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους**. Το σύνολο αυτών των κανόνων διαμορφώνει αυτό που ονομάζουμε «δεοντολογία» και λειτουργεί ως ομπρέλα κάτω από την οποία ασκούν πλαισιωμένα το έργο τους.

Προς το παρόν, οι κανόνες που συνιστούν τη δεοντολογία των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών δεν έχουν θεσπιστεί λαμβάνοντας τη μορφή του «Κώδικα Δεοντολογίας». Ωστόσο, η εφαρμογή βασικών αρχών τους/τις δεσμεύει κατά την άσκηση του επαγγέλματος σε οποιοδήποτε πλαίσιο απασχόλησης.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σκεπτόμενοι/ες το επάγγελμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας μέσα από την εμπειρία σας, μπορείτε να προσδιορίσετε τις βασικές αρχές της δεοντολογίας του επαγγέλματός σας;

Ας προσπαθήσουμε, για αρχή, να αποκωδικοποιήσουμε τις έννοιες «βασικές αρχές» και «δεοντολογία», αντιστοιχίζοντάς τες σε ένα πλαίσιο που μας είναι οικείο, όπως τα επιτραπέζια παιχνίδια.

Στα επιτραπέζια παιχνίδια υπάρχει ένα σύνολο κανόνων, συμβουλών και κατευθύνσεων το οποίο προσδιορίζει:

- το πλαίσιο και τον σκοπό του παιχνιδιού,
- τους ρόλους των παικτών/τριών που συμμετέχουν,
- τις ευθύνες που έχει κάθε παίκτης/τρια μόνος/η του/της αλλά και ως μέλος της ομάδας, και
- τον βαθμό ελευθερίας που έχουμε ως παίκτες/τριες και τις ενέργειες που επιτρέπεται ή δεν επιτρέπεται να κάνουμε ώστε να επιτύχουμε τον σκοπό του παιχνιδιού.

Αν μεταφερθούμε στο περιβάλλον της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και κάνουμε τις απαραίτητες αντιστοιχίες, τότε κάθε κανόνας, συμβουλή και κατεύθυνση ισοδυναμούν με τις «βασικές αρχές» που αναζητούμε στο αρχικό μας ερώτημα.



ΕΙΚΟΝΑ 5 | Επιτραπέζιο παιχνίδι ως περιβάλλον αντιστοίχισης
(Σημείωση: Η εικόνα αντλήθηκε από την πλατφόρμα σχεδιασμού ψηφιακού περιεχομένου Canva)

Ενώνοντας τελικά όλες τις «βασικές αρχές» διαμορφώνουμε τη «δεοντολογία» των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών.

- Συνεπώς, ακολουθώντας το παραπάνω σκεπτικό, μπορούμε εύλογα να καταλήξουμε σε συμπεράσματα σχετικά με το πώς πρέπει να ασκείται η διαπολιτισμική μεσολάβηση, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι βασικές αρχές:

- Αντικατοπτρίζουν αξίες και αρχές που διέπουν την αλληλεπίδραση ανθρώπων σε ένα επαγγελματικό πλαίσιο.

- Προσδιορίζουν τις επαγγελματικές υποχρεώσεις που εφαρμόζονται από μία ομάδα επαγγελματιών.

- Καθορίζουν την πρότυπη συμπεριφορά.

- Ρυθμίζουν την αλληλεπίδραση των επαγγελματιών με τα μέλη της ομάδας στην οποία ανήκουν.

- Διαμορφώνουν πρακτικά τις προδιαγραφές άσκησης του επαγγέλματος στο πεδίο.

7.4.1 | Βασικές αρχές δεοντολογίας Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών



ΕΙΚΟΝΑ 6 | Συννεφόλεξο (word cloud) με τις βασικές αρχές δεοντολογίας των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών

1 **Επαγγελματική ανάπτυξη των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών**
Οφείλουν να επιδιώκουν διαρκώς την επαγγελματική τους εξέλιξη για την εκπλήρωση των επαγγελματικών τους υποχρεώσεων με άρτιο τρόπο, μέσα από τις προσεγγίσεις που αναλυτικά αναφέραμε στην υποενότητα 7.2. Παράλληλα, είναι απαραίτητο να είναι ακριβείς και συνεπείς στις πληροφορίες που δίνουν σχετικά με την εμπειρία και τα επαγγελματικά προσόντα που διαθέτουν, την εκπαίδευση που έχουν λάβει και τις γνώσεις που έχουν αποκτήσει.

2 **Έννομη λειτουργία και ακεραιότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης**
Είναι υποχρέωσή τους να προάγουν με τη στάση τους και να λειτουργούν το επάγγελμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας εντός των νομικών ορίων και του πλαισίου που έχουν θεσμικά οριστεί. Παράλληλα, είναι χρέος τους οι επαγγελματικές τους ενέργειες να διακρίνονται από αμεροληψία, ακεραιότητα, αντικειμενικότητα και απουσία προσωπικού οφέλους. Στο πλαίσιο αυτό, είναι απαραίτητο να τηρούν με συνέπεια και εντιμότητα τον ρόλο τους, αντιστεκόμενοι/ες σε οποιαδήποτε πίεση ή παρεμβολή στοχεύει σε μεροληπτική άσκηση των καθηκόντων τους και μπορεί να προέρχεται από αμφότερες επικοινωνιακές πλευρές.

3 **Άσκηση του ρόλου των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών**
Πρέπει να αναπτύσσεται ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και σεβασμού ανάμεσα σε αυτούς/ές και στα μέρη για τα οποία διαμεσολαβούν ως προς τον ρόλο και τις αρμοδιότητές τους, καθώς, επίσης, ως προς τα δικαιώματα που θεσμοθετημένα έχει κάθε εμπλεκόμενος/η (π.χ. εθνική νομοθεσία, διεθνείς συνθήκες κ.ά.).

4 **Επαγγελματική συμπεριφορά των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών**
Είναι καθήκον τους να εκτελούν το επάγγελμά τους με ευσυνειδησία και επάρ-

κεια ώστε να συμπεριφέρονται με τρόπο που αρμόζει στην ιδιότητά τους και στο κύρος της εργασίας τους. Υπό το πρίσμα αυτό, είναι εξαιρετικά σημαντικό να ενημερώνουν όλες τις εμπλεκόμενες πλευρές για τον ρόλο τους και το πλαίσιο άσκησής του. Χρειάζεται, λοιπόν, να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στη συμπεριφορά που εκδηλώνουν απέναντι στα διάφορα μέρη με τα οποία επικοινωνούν ή/και καλούνται να συνεργαστούν ως εξής:

α **Συμπεριφορά προς τους ανθρώπους που εξυπηρετούν**
Απέναντι στους ανθρώπους που εξυπηρετούν μέσω της διαπολιτισμικής μεσολάβησης πρέπει να στέκονται με δίκαιο και αξιοπρεπή τρόπο, σεβόμενοι/ες ότι αυτοί οι άνθρωποι μοιράζονται προσωπικές πληροφορίες, στοιχεία που υποδεικνύουν ευαλωτότητα, τραυματικές εμπειρίες, κακοποιητικές συμπεριφορές κ.ο.κ. Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, είναι λογικό επακόλουθο να υπάρξουν στιγμές που αισθάνονται συμπόνια ή αποστροφή προς τα άτομα που εξυπηρετούν. Ωστόσο, είναι απαραίτητο να εντοπίζουν και να διαχειρίζονται αυτό το συναίσθημα. Βρίσκονται σε αυτή τη συνθήκη ως επαγγελματίες και οφείλουν να αναλάβουν την ευθύνη του ρόλου τους και της υποχρέωσης που αυτός συνεπάγεται.

β **Συμπεριφορά προς τους/τις συναδέλφους**
Η συμπεριφορά τους προς συναδέλφους ίδιας ή διαφορετικής ειδικότητας με αυτούς/ές είναι απαραίτητο να διακρίνεται από σεβασμό, ευγένεια και ομαδικό πνεύμα. Πέρα από τη διεκπεραίωση κοινών εργασιών, είναι απαραίτητο να συνεργάζονται μαζί τους με τρόπο που να προάγει την επαγγελματική ανάπτυξη τόσο τη δική τους όσο και εκείνων. Τέλος, είναι χρέος τους να υποστηρίζουν τη διαμόρφωση συνθηκών που εξυπηρετούν τη δεοντολογική και επαγγελματική συμπεριφορά των συναδέλφων τους, τηρώντας παράλληλα τον εμπιστευτικό χαρακτήρα όσων μοιράζονται μαζί τους σε ένα πλαίσιο συνεργασίας.

γ **Συμπεριφορά προς τον/την εργοδότη/τρια**
Κατά την επαγγελματική τους απασχόληση οφείλουν να τηρούν τους όρους της σύμβασης εργασίας που έχουν υπογράψει με τον/την εργοδότη/τρια. Επιπλέον, δεσμεύονται στην εκτέλεση των καθηκόντων τους με άρτιο και αποτελεσματικό τρόπο, σεβόμενοι/ες τον κανονισμό λειτουργίας και τις πολιτικές που καθορίζονται από την εργοδοσία. Όλα τα τελευταία διαμορφώνουν την εργασιακή κουλτούρα, δηλαδή το ευρύτερο πλαίσιο δραστηριοποίησης όλων των ειδικοτήτων σε έναν επαγγελματικό χώρο. Το πλαίσιο αυτό, μεταξύ άλλων, καθορίζει τον τρόπο άσκησης των καθηκόντων τους και το πώς αναπτύσσουν τη συνεργασία τους για να επιτύχουν τον κοινό τους σκοπό.

5 Επίγνωση των γλωσσικών ορίων στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Έχει μεγάλη σημασία για την ποιότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης οι Διαπολιτισμικοί Μεσολαβητές/τριες να αναγνωρίζουν τα όρια γνώσης και επάρκειας τόσο της μητρικής τους γλώσσας όσο και της άλλης γλώσσας που χρησιμοποιούν στην επικοινωνία. Είμαστε άνθρωποι και από τη φύση μας έχουμε όρια στις γνώσεις, τις ικανότητες και τις ενέργειες που μπορούμε να πραγματοποιήσουμε. Επομένως, εύκολα αντιλαμβανόμαστε ότι είναι αδύνατον να γνωρίζουμε μία γλώσσα σε όλο το εύρος της. Αν υπάρχουν λέξεις/εκφράσεις τις οποίες οι Διαπολιτισμικοί Μεσολαβητές/τριες δεν γνωρίζουν με βεβαιότητα ή/και είναι εξειδικευμένες επειδή αφορούν συγκεκριμένο επιστημονικό πεδίο (π.χ. νομικό, ιατρικό κ.ά.), τότε είναι απαραίτητο να ακολουθούν κάποια ή κάποιες από τις ακόλουθες τακτικές:

- Αναζητούν διευκρινίσεις.
- Ζητούν την υποστήριξη των μελών της διεπιστημονικής ομάδας.
- Αξιοποιούν κατάλληλα βοηθητικά εργαλεία (π.χ. λεξικά όρων).
- Επιδιώκουν την περαιτέρω επιμόρφωσή τους για τον εμπλουτισμό των γνώσεών τους.

6 Ουδετερότητα στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Η τήρηση ουδέτερης στάσης στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης είναι αναγκαία συνθήκη για την επίτευξη του σκοπού της. Δεν συνηγορούν υπέρ κάποιας πλευράς, αντιθέτως, λειτουργούν με τέτοιο τρόπο ώστε να μετριάζονται οι προκλήσεις και οι ενδεχόμενες παρερμηνείες. Για τον λόγο αυτό, εφόσον αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα:

– της παράφρασης,
– της αναδιατύπωσης,
– της απλοποίησης,
– της σύνοψης, και
– του εμπλουτισμού

όσων εκφράζονται ώστε να τα αποδώσουν ορθότερα –χωρίς όμως να αλλοιώνουν την ουσία τους– είναι θεμιτό και αποδεκτό να το πράξουν. Βέβαια, εφόσον προβαίνουν σε τέτοιες ενέργειες, πρέπει να ενημερώνουν το άτομο στου οποίου τα λεγόμενα επενεργούν, προκειμένου να εξασφαλίσουν τη συναίνεσή του.

7 Αίσθημα ευθύνης στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Σε πρώτο στάδιο, χρειάζεται να έχουν επίγνωση του πόσο κοντά είναι ή συνδέονται με τις θέσεις, τις απόψεις, τις πεποιθήσεις, τις αξίες ή τις στάσεις αμφότερων πλευρών, ώστε μία τέτοια συνθήκη να μην επηρεάζει ή διαστρεβλώνει την επικοινωνιακή διαδικασία. Ακολούθως, οφείλουν να λειτουργούν καθ' όλη την άσκηση του έργου τους με ευσυνειδησία και αίσθημα ευθύνης, αξιοποιώντας τις επαγγελματικές τους γνώσεις και δεξιότητες. Στο πλαίσιο αυτό, δεν επιτρέπεται



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: Priscilla Du Preez

να συμπεριφέρονται με οποιονδήποτε τρόπο δείχνει διάκριση υπέρ ή κατά μίας πλευράς λόγω φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, σεξουαλικού προσανατολισμού, θρησκευτικών και πολιτικών πεποιθήσεων, οικογενειακής κατάστασης, αναπηρίας κ.ά. Αντιθέτως, μέσα από τον ρόλο τους, έχουν την ηθική ευθύνη να προάγουν τον σεβασμό απέναντι στην πολυπολιτισμική σύσταση της κοινωνίας.

8 **Απόρρητο – Εχεμύθεια**

Ως Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες δεσμεύονται να τηρούν το απόρρητο, το οποίο σημαίνει ότι δεν μεταφέρουν πληροφορίες και στοιχεία που μοιράστηκαν και οι δύο πλευρές κατά τη διαπολιτισμική μεσολάβηση έξω από το συγκεκριμένο πλαίσιο. Δεδομένου ότι είναι μέλη διεπιστημονικής ομάδας, είναι επίσης βαρύνουσας σημασίας η ενημερότητά τους και η δέσμευσή τους ως προς την τήρηση των κωδίκων δεοντολογίας των υπόλοιπων επαγγελματιών που συμμετέχουν στην επικοινωνία, ανάλογα κάθε φορά με το πεδίο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης (π.χ. ζητήματα νομικά, ιατρικά, κοινωνικής υποστήριξης κ.ά.). Επιπρόσθετα, σε περίπτωση όπου η μία επικοινωνιακή πλευρά επικαλείται την εχεμύθειά τους και ζητάει να μη μεταφερθεί μία πληροφορία που τους έδωσε στην άλλη πλευρά, τότε οφείλουν να το σεβαστούν και να το τηρήσουν. Ωστόσο, μπορεί να έρθουν αντιμέτωποι/ες με καταστάσεις όπου βάσιμα κρίνουν ότι κινδυνεύει η ζωή, η ασφάλεια ή η υγεία κάποιου από τα άτομα που μετέχουν στην επικοινωνία. Σε αυτή αποκλειστικά την περίπτωση υποχρεούνται να μην τηρήσουν τη δέσμευσή τους περί απορρήτου και εχεμύθειας. Ωστόσο, η αποκάλυψη των απόρρητων πληροφοριών γίνεται με σύνεση και δέουσα προσοχή μόνο προς τα αρμόδια μέρη ή φορείς.

Ολοκληρώνοντας τις βασικές αρχές που διέπουν τη δεοντολογία των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών, συγκεντρώσαμε με συνοπτικό τρόπο σε έναν βοηθητικό οδηγό όσα επιτρέπεται και δεν επιτρέπεται να πράττουν στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους:



ΕΙΚΟΝΑ 7 | Οδηγός περί κανόνων δεοντολογίας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Εν κατακλείδι, οι κανόνες δεοντολογίας των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών αναδεικνύουν τον σκοπό του επαγγέλματος και διαμορφώνουν το ηθικό και νομικό πλαίσιο δραστηριοποίησής τους προς επίτευξη αυτού. Επιπλέον, καθιστούν γνωστά και σαφή τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που διέπουν τόσο αυτούς/ές όσο και τους ανθρώπους για τους οποίους διαμεσολαβούν. Προσδιορίζουν, επίσης, και οριοθετούν τη συμπεριφορά που πρέπει να υιοθετούν ως επαγγελματίες και την ευθύνη που αναλαμβάνουν μέσα από τον ρόλο τους. Επί της ουσίας, μελετώντας και εφαρμόζοντας τους κανόνες δεοντολογίας, κατανοούν πώς να ασκούν κατάλληλα τη διαπολιτισμική μεσολάβηση και πώς να διαχειρίζονται στο πλαίσιο αυτής ενδεχόμενα διλήμματα που ανακύπτουν.

7.4.2 | Επαγγελματικά διλήμματα

Όπως κάθε ανθρωποκεντρικό επάγγελμα, έτσι και το επάγγελμα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης έρχεται αντιμέτωπο με πολλαπλές κοινωνικές διαστάσεις και καταστάσεις, με αποτέλεσμα οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να καλούνται να διαχειριστούν επαγγελματικά διλήμματα.

Η δυσκολία στη συγκεκριμένη συνθήκη δεν σχετίζεται αποκλειστικά με τη φύση και τη βαρύτητα των διλημμάτων αλλά και με το γεγονός ότι η τήρηση των κανόνων δεοντολογίας –που αναφέραμε αναλυτικά προηγουμένως– δεν διασφαλίζει αυτόματα ότι θα δώσουν λύση στο εκάστοτε δίλημμα που αντιμετωπίζουν ακολουθώντας μία ηθική επαγγελματική πρακτική.

Αρχικά, τα διλήμματα που κατά κόρον αντιμετωπίζουν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες σχετίζονται με την **παροχή της υπηρεσίας** είτε ως προς τις ενέργειες που αυτή απαιτεί είτε ως προς τα άτομα που εμπλέκονται. Ειδικότερα, πολλές φορές καλούνται να παρέχουν διαπολιτισμική μεσολάβηση σε άτομα με τα οποία δεν μοιράζονται τις ίδιες πεποιθήσεις (θρησκευτικές, πολιτικές, ιδεολογικές κ.ά.). Επιπρόσθετα, μπορεί να χρειαστεί να προβούν σε ενέργειες που δεν θεωρούν ηθικά σωστές, όπως, για παράδειγμα, να παρέχουν διαπολιτισμική μεσολάβηση σε γονέα που κακοποιεί τα παιδιά του. Μία ακόμα συνθήκη, υπό την οποία ενδέχεται να αισθανθούν ότι αντιμετωπίζουν δίλημμα ως προς τον τρόπο διαχείρισης, είναι όταν χρειάζεται να είναι οι **«μεταφορείς» κακών ειδήσεων** (π.χ. θάνατος οικείου προσώπου). Επιπλέον, η **κοινή καταγωγή** τους με την εξυπηρετούμενη πλευρά η οποία εκφράζεται σε ένα διαφορετικό κοινωνικό και πολιτισμικό περιβάλλον, συνδυαστικά με την ευαλωτότητα της τελευταίας και τη δική τους αντίληψη ότι βρίσκονται σε προνομιούχα θέση, μπορεί να δημιουργήσει ένα ακόμα δίλημμα. Συγκεκριμένα, μπορεί να αισθάνονται ότι ταυτίζονται με την εξυπηρετούμενη πλευρά επειδή έχουν βρεθεί στη θέση της ή ότι υποχρεούνται να υπερβούν τα όρια του ρόλου τους για να τη βοηθήσουν.



ΕΙΚΟΝΑ 8 | Αντιμετώπιση διλημμάτων στη διαπολιτισμική μεσολάβηση
(Σημείωση: Η εικόνα αντλήθηκε από την πλατφόρμα σχεδιασμού ψηφιακού περιεχομένου Canva.)

Παράδειγμα:
Έστω ότι μεσολαβείτε διαπολιτισμικά ανάμεσα στην κοινωνική υπηρεσία του οργανισμού στον οποίο εργάζεστε και σε μία γυναίκα εξυπηρετούμενη, με την οποία κατάγεστε από το ίδιο χωριό. Το αίτημα της γυναίκας είναι η λήψη υλικής βοήθειας από τον οργανισμό. Η διαπολιτισμική μεσολάβηση έχει επιτυχή έκβαση και η εξυπηρετούμενη λαμβάνει το πακέτο της υλικής βοήθειας που της αναλογεί, βάσει των κριτηρίων που θέτει ο οργανισμός. Η συγκεκριμένη εξυπηρετούμενη είναι χήρα, βρίσκεται στην Ελλάδα μαζί με τα τέσσερα ανήλικα παιδιά της και διαβιώνει σε επισφαλείς συνθήκες. Παράλληλα, αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα υγείας, ενώ υπάρχουν ενδείξεις ότι κατά το ταξίδι της προς την Ελλάδα υπέστη κακοποίηση. Εσείς αισθάνεστε ότι η βοήθεια που έλαβε δεν αρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της, τη συμπονάτε και έρχεστε αντιμέτωποι/ες με τα εξής διλήμματα: «Να ζητήσω από την κοινωνική υπηρεσία να δείξει ελαστικότητα στα κριτήρια υποστήριξης ώστε να την εξυπηρετεί πιο συχνά ή να της δίνει μεγαλύτερα πακέτα βοήθειας; Να δώσω στην εξυπηρετούμενη τον αριθμό του προσωπικού μου τηλεφώνου ώστε να μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μου όποτε αισθανθεί ότι χρειάζεται επιπλέον βοήθεια;».

Συνεπώς, είναι πολλά και διάφορα τα ερωτήματα που καλούνται να απαντήσουν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες ως επαγγελματίες και να διαχειριστούν σωστά, με σκοπό να αποφύγουν μία λανθασμένη αντιμετώπιση που δεν θα βοηθήσει εντέλει την εξυπηρετούμενη πλευρά.

Συγχρόνως, λαμβάνοντας υπόψη ότι λειτουργούν στο πλαίσιο διεπιστημονικών ομάδων, τα επαγγελματικά διλήμματα εντοπίζονται και στις **σχέσεις που αναπτύσ-**

σουν τόσο με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας όσο και με τον εργοδοτικό οργανισμό, όταν αυτές δεν διέπονται από όσα αναφέραμε στους κανόνες δεοντολογίας. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, μπορεί να συναντήσουν συμπεριφορές αντιμετώπισης της εξυπηρετούμενης πλευράς που αντιβαίνουν στην επαγγελματική τους δεοντολογία (π.χ. παραβίαση απορρήτου).

Κλείνοντας, είναι απαραίτητο να τονίσουμε πως **το γεγονός ότι οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες έρχονται αντιμέτωποι/ες με επαγγελματικά διλήμματα δεν πρέπει να τους γεμίζει με ενοχές ή αμφιβολίες ως προς την επαγγελματική τους επάρκεια**. Χρειάζεται να αντιλαμβάνονται ότι αποτελούν μέρος της δουλειάς τους και ότι **κάθε διλημματική κατάσταση** είναι μοναδική –με τον ίδιο τρόπο που κάθε επικοινωνιακή πράξη διακρίνεται από μοναδικότητα–, και για αυτό πρέπει να την εξετάζουν εξατομικευμένα. Σε αυτή τη διαδικασία, φυσικά, δεν είναι μόνοι/ες. Η εκπαίδευσή τους, η ανάπτυξη επαγγελματικών και προσωπικών δεξιοτήτων, η αξιοποίηση της εμπειρίας και η τήρηση των κανόνων δεοντολογίας, σε συνδυασμό με υποστηρικτικούς μηχανισμούς που ορίζονται από το πλαίσιο απασχόλησης, συνιστούν τα εργαλεία εκείνα που θα τους/τις βοηθήσουν στην αντιμετώπιση τέτοιων διλημμάτων.

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 7.5

Ποιότητα στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Όπως έχουμε προαναφέρει, η διαπολιτισμική μεσολάβηση αποτελεί ένα επάγγελμα μέσω του οποίου παρέχονται υπηρεσίες που αποσκοπούν στη διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού επικοινωνιακού πλαισίου ανάμεσα σε δύο τουλάχιστον πλευρές που διακρίνονται από γλωσσικές, πολιτισμικές, κοινωνικές και άλλες ετερότητες.

Η αποτελεσματικότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και ο βαθμός επίτευξής της, μέσω της αξιοποίησης και της εφαρμογής όλων όσων ήδη αναλύθηκαν, συνδέονται άρρηκτα με την έννοια της «ποιότητας» και με τον τρόπο που αυτή διασφαλίζεται.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Τι σας έρχεται στο μυαλό όταν αναφερόμαστε στην ποιότητα μίας παρεχόμενης υπηρεσίας;

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να κατανοηθεί ότι, στη διαπολιτισμική μεσολάβηση ως παρεχόμενη υπηρεσία, η έννοια της «ποιότητας» είναι συνυφασμένη με:

- τη **συνεχή προσπάθεια** που καταβάλλουν οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των εμπλεκόμενων πλευρών,
- τον **βαθμό ικανοποίησης των αναγκών** αυτών, και
- τον **βαθμό ανταπόκρισης στις απαιτήσεις** της εκάστοτε επικοινωνιακής συνθήκης (π.χ. περιβάλλον, προφίλ συμμετεχόντων/ουσών κ.ά.)

όταν πλαισιώνεται από τις επαγγελματικές παραμέτρους της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Οι παράμετροι αυτοί ορίζονται στο «**Επαγγελματικό Περίγραμμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας**», το οποίο μεταξύ άλλων:

- επισημοποιεί και οριοθετεί το επάγγελμα του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας,
- θέτει τις τυπικές και θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος,
- αναλύει τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες όσων ασκούν το επάγγελμα, και
- αναβαθμίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Αντιλαμβανόμαστε, λοιπόν, ότι η διασφάλιση της ποιότητας συνιστά μία ατέρμονη προσπάθεια βελτίωσης που δεν περιορίζεται μόνο σε προσωπικό επίπεδο για τον/την κάθε Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια. Παράλληλα, κάθε προσπάθεια βελτίωσης οφείλει να ενσωματώνει τα αποτελέσματα προηγούμενων προσπαθειών,

είτε υιοθετώντας καλές πρακτικές είτε αναγνωρίζοντας αδυναμίες και προβαίνοντας σε σχετικές αλλαγές που θα οδηγήσουν σε ποιοτική αναβάθμιση της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Στο πλαίσιο αυτό, μπορούμε να αναγνωρίσουμε ένα σύνολο βασικών παραμέτρων οι οποίες καθορίζουν την ποιότητα της παρεχόμενης διαπολιτισμικής μεσολάβησης:

- **Οι γνώσεις, οι δεξιότητες και η εμπειρία** των επαγγελματιών που την ασκούν.
- **Η επαγγελματική ευσυνειδησία** και η έμπρακτη αποτύπωση αυτής.
- **Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο** σε γλωσσικό και επικοινωνιακό επίπεδο.
- **Η συμπεριφορά** απέναντι στις εμπλεκόμενες πλευρές σύμφωνα με τα οριζόμενα από τους κανόνες δεοντολογίας.
- **Η ευγένεια** και **ο σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας**.
- **Η επάρκεια στην υλικοτεχνική υποδομή** που χρειάζεται ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια για να ασκήσει τον ρόλο του/της (π.χ. υπολογιστής, μπλοκ σημειώσεων κ.ά.).
- **Η καταλληλότητα των κτιριακών και περιβαλλοντικών υποδομών** έτσι ώστε να διευκολύνεται η διενέργεια της διαπολιτισμικής μεσολάβησης (π.χ. διασφάλιση απορρήτου).
- **Η υιοθέτηση και η εφαρμογή πολιτικών από τον/την εργοδότη/τρια** για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την κατάρτιση του προσωπικού.
- **Η αλληλεπίδραση με τα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας** που αναμειγνύονται στην επικοινωνιακή συνθήκη, πριν και μετά την εξέλιξη αυτής, με σκοπό την επαρκή προετοιμασία, την ανταλλαγή ανατροφοδότησης, την υιοθέτηση καλών πρακτικών και τη διαχείριση προκλήσεων.

Παρατηρώντας την ποικιλία των παραπάνω παραμέτρων, είναι εύκολο να κατανοήσουμε ότι η ποιότητα μίας παρεχόμενης υπηρεσίας, συνεπώς και της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, δεν προσδιορίζεται μονοδιάστατα. Για να μπορέσουμε να τη μελετήσουμε, να την ελέγξουμε και, τελικώς, να τη διασφαλίσουμε, την προσεγγίζουμε μέσα από τους παρακάτω άξονες:

- **Καταλληλότητα** παρεχόμενης υπηρεσίας ως προς την ανάγκη που εκφράζεται στην εκάστοτε επικοινωνιακή συνθήκη.

  Παράδειγμα:
  Αίτημα διασύνδεσης με νοσοκομείο λόγω ενόχλησης: Κατανόηση της ανάγκης, κατάλληλη μεταφορά αυτής στον/στην αρμόδιο/α επαγγελματία και διασύνδεση τελικά του/της εξυπηρετούμενου/ης με την ορθή ιατρική ειδικότητα.

- **Αξιοπιστία** που συνδέεται με την ικανότητα παροχής υπηρεσίας σύμφωνα με τις απαιτούμενες διαδικασίες.

  Παράδειγμα:
  Αίτημα εγγραφής ανήλικου τέκνου στο δημόσιο σύστημα εκπαίδευσης: 1) Ορθή μεταφορά της πληροφόρησης που σχετίζεται με τα δικαιολογητικά έγγραφα και τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο/η εξυπηρετούμενος/η για την ικανοποίηση της ανάγκης. 2) Επεξήγηση των στοιχείων εκείνων με τα οποία ο/η εξυπηρετούμενος/η δεν είναι εξοικειωμένος/η βάσει του κοινωνικού και πολιτισμικού υπόβαθρού του/της, με τρόπο που ο/η εξυπηρετούμενος/η να κατανοήσει γιατί είναι σημαντικό να ακολουθήσει την προβλεπόμενη διαδικασία.

- **Συνάφεια** μεταξύ του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας και των εξατομικευμένων αναγκών και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του επικοινωνιακού μέρους που λαμβάνει την υποστήριξη του/της άλλου/ης.

  Παράδειγμα:
  Αποκάλυψη από γυναίκα εξυπηρετούμενη ότι είναι θύμα έμφυλης βίας και αίτημα επικοινωνίας με άτομα του ίδιου φύλου: 1) Διενέργεια διαπολιτισμικής μεσολάβησης από γυναίκα επαγγελματία με πολύ καλή γνώση και εμπειρία. 2) Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό, οφείλετε να ακούσετε ενεργητικά τη δυσκολία και να παραπέμψετε ανάλογα την εξυπηρετούμενη.

- **Ανταπόκριση** στις απαιτήσεις που ανακύπτουν κατά την ανάπτυξη της επικοινωνιακής συνθήκης.

  Παράδειγμα:
  Εκκίνηση διαδικασίας προσφυγής σε β' βαθμό ύστερα από απορριπτική απόφαση χορήγησης διεθνούς προστασίας: Κατανόηση εξειδικευμένου λεξιλογίου που περιλαμβάνει νομικούς όρους, καθώς και ικανότητα άμεσης και επαρκούς επεξήγησής τους.

- **Ασφάλεια** των εμπλεκόμενων πλευρών ως προς τον επαγγελματισμό που διέπει την παρεχόμενη υπηρεσία και η οποία απορρέει από τη γνώση, την κατάρτιση και την εμπειρία των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών.

  Παράδειγμα:
  Συνεδρία ψυχολογικής υποστήριξης, στο πλαίσιο της οποίας εκφράζεται ο σεξουαλικός προσανατολισμός του/της εξυπηρετούμενου/ης και η σύνδεση αυτού με τη διαφυγή από τη χώρα καταγωγής: Λεκτική και μη λεκτική προσέγγιση που δεν υποδηλώνει άσκηση κριτικής απέναντι στον/στην εξυπηρετούμενο/η ή/και δεν εκφράζει προσωπικές πεποιθήσεις.

- **Ακρίβεια** και **αποτελεσματικότητα** ως προς την ορθή άσκηση της διαπολιτισμικής μεσολάβησης για την επίτευξη του επικοινωνιακού σκοπού.

  Παράδειγμα:
  Προετοιμασία για συνέντευξη στην Υπηρεσία Ασύλου για υποβολή αιτήματος διεθνούς προστασίας, στο πλαίσιο της οποίας εκφράζονται οι πολιτικές πεποιθήσεις του/της εξυπηρετούμενου/ης ως λόγος φυγής από τη χώρα καταγωγής: 1) Μεταφορά του μηνύματος με ακρίβεια ώστε να μη διαστρεβλώσετε καμιά πληροφορία, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει δυνητικά την απόφαση της Υπηρεσίας Ασύλου. 2) Εφόσον διατυπωθεί ανάγκη, χρειάζεται να υπάρξει αποτελεσματική γεφύρωση του κοινωνικού, πολιτικού και πολιτισμικού χάσματος μέσα από την επεξήγηση προς τον/την επαγγελματία της επικρατούσας κατάστασης στη χώρα καταγωγής σε σχέση με πολιτικά ζητήματα.

- **Μοναδικότητα** που αποδίδεται μέσα από την εφαρμογή εξατομικευμένης προσέγγισης, που να είναι ανάλογη με το προφίλ των συμμετεχόντων/ουσών.

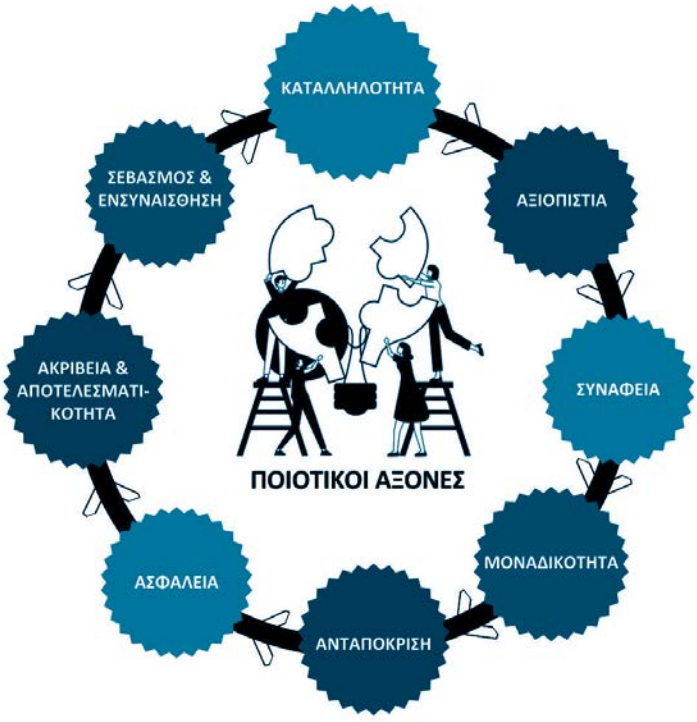
  Παράδειγμα:
  Αίτημα ικανοποίησης κοινής ανάγκης από ενήλικο/η και ανήλικο/η εξυπηρετούμενο/η: Το προφίλ των εξυπηρετούμενων διαφοροποιείται ως προς την ηλικία, αναλόγως διαφοροποιείται και η προσέγγισή σας ως προς το λεξιλόγιο και τη στάση του σώματός σας σε κάθε περίπτωση.

- **Σεβασμός** και **ενσυναίσθηση** των αναγκών, των προσδοκιών και των επιλογών των εμπλεκόμενων πλευρών.

  Παράδειγμα:
  Λήψη κοινωνικού ιστορικού στο πλαίσιο του οποίου συλλέγονται ποικίλες πληροφορίες για το προφίλ, τις δυσκολίες/προκλήσεις, το οικογενειακό ιστορικό, τις ανάγκες (κοινωνικές, ιατρικές, εκπαιδευτικές κ.ο.κ.): 1) Ενεργητική ακρόαση,

χωρίς έκφραση επιδοκιμασίας ή αποδοκιμασίας, με σεβασμό σε όσα λέγονται. 2) Σε περίπτωση που ειπωθούν στοιχεία τα οποία παραπέμπουν σε δικά σας προσωπικά βιώματα, είναι αναγκαίο, τη στιγμή της διαπολιτισμικής μεσολάβησης, να αποφύγετε τον κίνδυνο ταύτισης με τον/την εξυπηρετούμενο/η ώστε να μην προκληθεί σύγχυση και αλλοίωση της επικοινωνιακής διαδικασίας.

Είναι απαραίτητο να θυμόμαστε ότι οι άξονες αυτοί δεν αναπαριστούν μία ιεραρχική κλίμακα αξιολόγησης της ποιότητας της διαπολιτισμικής μεσολάβησης. Αυτό σημαίνει ότι δεν χρειάζεται ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια να διασφαλίσει την επίτευξη ενός άξονα για να προχωρήσει στον επόμενο κ.ο.κ. Αντιθέτως, όπως παρατηρούμε και στο παρακάτω σχήμα, κάθε άξονας συμπληρώνει τον άλλον και όλοι μαζί διαμορφώνουν ισότιμα έναν κύκλο ποιότητας. Έτσι, στον κύκλο αυτό, δεν μπορεί να οριστεί μία αρχή και ένα τέλος, ενώ η απουσία επένδυσης σε κάποιο από τα μέρη που τον αποτελούν δημιουργεί ένα σημαντικό κενό στην αλυσίδα, άρα και στην ποιότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης που παρέχεται.



ΕΙΚΟΝΑ 9 | Άξονες ποιότητας της διαπολιτισμικής μεσολάβησης

Γιατί ενδιαφέρει η διασφάλιση ποιότητας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση;
Βάσει όσων έχουν αναφερθεί μέχρι τώρα, προκύπτει ότι υπάρχουν αντικειμενικοί λόγοι για τους οποίους είναι αναγκαίο οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να εστιάζουν στην ποιότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και να επενδύουν στη διασφάλισή της. Ειδικότερα:

- Πρέπει να εξασφαλίζεται με βεβαιότητα ότι κάθε επικοινωνιακή πλευρά λαμβάνει τη διαμεσολάβηση που είναι κατάλληλη για εκείνη και συμβάλλει στην επίτευξη του μέγιστου επικοινωνιακού αποτελέσματος, μετριάζοντας τις προκλήσεις και θέτοντας τις ετερότητες υπό έλεγχο.

- Οι ανάγκες των επικοινωνιακών πλευρών τίθενται στο προσκήνιο και η διαπολιτισμική μεσολάβηση πρέπει να λειτουργήσει καταλυτικά προς την ικανοποίηση αυτών και όχι ως τροχοπέδη, γιατί στην αντίθετη περίπτωση μπορεί κάποια από αυτές να μην καλυφθεί.

- Από την ποιότητα της διαπολιτισμικής μεσολάβησης εξαρτάται σημαντικά η έκβαση της επικοινωνιακής συνθήκης διότι, ανάλογα με τον βαθμό διασφάλισής της, ελαχιστοποιούνται ή μεγιστοποιούνται οι κίνδυνοι που συνδέονται με παρερμηνεία μηνύματος, εκδήλωση κοινωνικοπολιτισμικών διαφορών κ.ά.

7.5.1 | Διασφάλιση της ποιότητας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Ελπίζουμε να έχει γίνει σαφές μέχρι τώρα ότι οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες, προσπαθώντας να χαράξουν έναν δρόμο ποιοτικής διαπολιτισμικής μεσολάβησης, είναι απαραίτητη η διαρκής κινητοποίησή τους ως προς την επαγγελματική τους ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να καλλιεργούν προσωπικές δεξιότητες που τους/τις βοηθούν να κατανοούν και να εφαρμόζουν στην πράξη τα ποιοτικά κριτήρια του έργου τους (π.χ. κριτική σκέψη, αντιληπτική ικανότητα, αυτογνωσία κ.ά.).

Η αναζήτηση και η ανάπτυξη τέτοιων δεξιοτήτων απορρέει, πρωτίστως, από την ατομική προσπάθεια που πρέπει να καταβάλλει καθένας/καθεμία ως επαγγελματίας Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια. Βέβαια, επικουρικά σε αυτή την προσπάθεια μπορούν να λειτουργήσουν, επίσης, υποστηρικτικοί μηχανισμοί που υιοθετούνται είτε από τον εργοδοτικό οργανισμό είτε από το κράτος. Ένας τέτοιος μηχανισμός είναι η **εποπτεία**. Η εποπτεία αποτελεί διαδικασία που διενεργείται από έναν/μια πιο έμπειρο/η και κατάλληλα καταρτισμένο/η Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια (ή άλλο/η επαγγελματία με συναφή εμπειρία) ώστε να μπορεί να λειτουργήσει ως **εξωτερικός/ή παρατηρητής/τρια**.

Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια λαμβάνει υποστήριξη, καθοδήγηση και ενθάρρυνση στην άσκηση των καθηκόντων του/της από τον/την εξωτερικό/ή παρατηρητή/τρια προκειμένου να καταλάβει, να ερμηνεύσει και να αναπτύξει το επάγγελμά του/της. Στην ουσία, ο/η εξωτερικός/ή παρατηρητής/τρια επενδύει στην ανάπτυξη των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών μέσα από την εποπτική διαδικασία, που στοχεύει σε:

– αναβάθμιση του γνωστικού επιπέδου τους,
– εξέλιξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων τους,
– διαχείριση των προσωπικών στάσεών τους που μπορούν να επιδράσουν αρνητικά στο έργο τους, και
– συναισθηματική αποφόρτισή τους.

Όλα τα παραπάνω πραγματοποιούνται μέσα σε ένα οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο και ενισχύονται μέσα από την ανάπτυξη θετικής σχέσης ανάμεσα στον/στη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια και στον/στην εξωτερικό/ή παρατηρητή/τρια, η οποία στηρίζεται στην ανοικτή επικοινωνία και την αλληλεπίδραση. Αντιλαμβανόμαστε, λοιπόν, ότι η εποπτική διαδικασία χαρακτηρίζεται από δυναμικότητα και πολυπλοκότητα καθώς επεκτείνεται σε ένα εύρος ενεργειών:

- **Παρατήρηση** της εφαρμογής ή μη από τους/τις Διαπολιτισμικούς/ές Μεσολαβητές/τριες των κανόνων δεοντολογίας και όσων ορίζει η περιγραφή του επαγγέλματος.

- **Κριτική ανάλυση** των στοιχείων που προκύπτουν από την παραπάνω παρατήρηση.

- **Υποστήριξη** των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών ώστε να κατανοηθούν καλύτερα και βαθύτερα οι ανάγκες των εμπλεκόμενων επικοινωνιακών μερών.

- **Μελέτη** των αντιδράσεων που προκύπτουν από όλες τις επικοινωνιακές πλευρές (συμπεριλαμβανομένου/ης του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας) στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης ώστε οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες να αναπτύξουν την ικανότητα να αναγνωρίζουν τις αντιδράσεις αυτές και να τις διαχειρίζονται κατάλληλα.

- **Εξέταση** εναλλακτικών προσεγγίσεων σε περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης, με σκοπό τη βέλτιστη επίτευξη των επικοινωνιακών σκοπών όλων των πλευρών.

- **Αποδοχή** των καλών πρακτικών που εφαρμόζονται σε περιπτώσεις διαπολιτισμικής μεσολάβησης και **ενθάρρυνση** των επαγγελματιών που τις εφαρμόζουν ώστε να ενισχυθεί η αυτοπεποίθησή τους.

- **Διαχείριση** αρνητικών συναισθημάτων και άγχους ώστε να μην επηρεάζουν την πράξη της διαπολιτισμικής μεσολάβησης και να μη μειώνουν την ποιότητά της.

Η εποπτική διαδικασία, μέσα από όλες αυτές τις ενέργειες που αναφέρθηκαν, **στοχεύει στη διευκόλυνση του έργου των Διαπολιτισμικών Μεσολαβητών/τριών και στην προστασία των συμφερόντων όλων των εμπλεκόμενων μερών προκειμένου, τελικά, να εξασφαλιστεί με ολιστικό τρόπο μία καλή ποιότητα παρεχόμενης υπηρεσίας**.

Συμπερασματικά, είναι αναγκαίο οι Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες, συμπληρωματικά προς την εκπαίδευσή τους –η αξία της οποίας έχει ποικιλοτρόπως τονιστεί έως τώρα–, μέσα από την ιδιωτική τους πρωτοβουλία και την αξιοποίηση υποστηρικτικών μηχανισμών, όπως είναι η εποπτεία, να ενεργούν με τρόπο που επιδιώκει, μετά την ολοκλήρωση κάθε επικοινωνιακής πράξης, η κάθε επικοινωνιακή πλευρά να νιώθει τη μέγιστη ικανοποίηση ως προς τη διαπολιτισμική μεσολάβηση.

7.5.2 | Ικανοποίηση ως προς τη διαπολιτισμική μεσολάβηση

Η ικανοποίηση που αισθάνεται κάθε επικοινωνιακή πλευρά ως προς τη διαπολιτισμική μεσολάβηση είναι βασική ένδειξη αναφορικά με την ποιότητα της υπηρεσίας που λαμβάνει. Ειδικότερα, σε ό,τι αφορά την εξυπηρετούμενη πλευρά, η ικανοποίηση αντιπροσωπεύει πτυχές της ποιότητας που αφορούν, κυρίως, τις δικές του/της ανάγκες και προσδοκίες, καθώς και στο πώς βιώνει τη διαπολιτισμική μεσολάβηση μέσα από την προσωπική του/της εμπειρία. Συνεπώς, **η ικανοποίηση προσδίδει ένα εξατομικευμένο και υποκειμενικό στοιχείο** σε όσα έχουν αναφερθεί για τη μέτρηση και τη διασφάλιση της ποιότητας στη διαπολιτισμική μεσολάβηση.

Εστιάζοντας στην παράμετρο που σχετίζεται με το πώς βιώνει ο/η εξυπηρετούμενος/η τη διαπολιτισμική μεσολάβηση, η ικανοποίησή του/της προκύπτει κυρίως από:

- **Τα προσωπικά χαρακτηριστικά του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας** που αναγνωρίζει ο/η εξυπηρετούμενος/η μέσα από τη συμπεριφορά που εκδηλώνεται (π.χ. ευγένεια, αποδοχή, γνήσιο ενδιαφέρον κ.ά.).

- **Τα στοιχεία της επικοινωνιακής πράξης** που εκφράζονται μέσα από τη διαπολιτισμική μεσολάβηση (π.χ. ενεργητική ακρόαση, ροή πληροφορίας, κλίμα εμπιστοσύνης κ.ά.).

- **Τις γνώσεις του/της Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας** που εστιάζουν σε γλωσσικό, πολιτισμικό, κοινωνικό και θεσμικό επίπεδο.

- **Τη διαμόρφωση του περιβάλλοντος χώρου** και από τις συνθήκες υπό τις οποίες διεξάγεται η επικοινωνία (π.χ. θόρυβος, θερμοκρασία και φωτεινότητα χώρου κ.ά.).

Επιπρόσθετα, είναι σημαντικό να λάβουμε υπόψη ότι ένα ακόμα στοιχείο που επηρεάζει την ικανοποίηση του/της εξυπηρετούμενου/ης είναι το προφίλ του/της, όπως αυτό διαμορφώνεται από το φύλο, την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, την εθνικότητα κ.ά. Η συγκεκριμένη παράμετρος προσδίδει στην αξιολόγηση της ποιότητας την υποκειμενική διάσταση με έναν «εύθραυστο» τρόπο, καθώς συνδέει την ποιότητα με το πώς αντιλαμβάνεται ο/η εξυπηρετούμενος/η τη διαπολιτισμική μεσολάβηση σε συνάρτηση με τα δικά του/της χαρακτηριστικά. Η συνθήκη αυτή γίνεται ακόμα πιο «εύθραυστη» όταν προστίθεται σε αυτήν και **η εικόνα που σχηματίζει ο/η εξυπηρετούμενος/η για τον/τη Διαπολιτισμικό/ή Μεσολαβητή/τρια** βάσει των δημογραφικών χαρακτηριστικών του/της τελευταίου/ας.

Παράδειγμα:
Έστω ότι αναπτύσσεται επικοινωνιακή συνθήκη που χαρακτηρίζεται από τα ακόλουθα:
– Δημόσια αρχή: Εκπρόσωπος της κοινωνικής υπηρεσίας δημόσιου νοσοκομείου
– Εξυπηρετούμενη πλευρά: Φαρσόφωνη γυναίκα από τη φυλή Α'
– Διαπολιτισμική μεσολάβηση: Φαρσόφωνος άντρας από τη φυλή Β'

Στο σενάριο αυτό, ενδέχεται να υπάρξει δυσπιστία από την πλευρά της εξυπηρετούμενης ως προς τη διαπολιτισμική μεσολάβηση που λαμβάνει. Η δυσπιστία αυτή δεν συνδέεται με αντικειμενικές παραμέτρους ποιότητας αλλά με κάποιον από τους παρακάτω λόγους ή με συνδυασμό αυτών:
– Η εξυπηρετούμενη αισθάνεται αμηχανία να αναφερθεί στο πρόβλημα υγείας που αντιμετωπίζει επειδή ο Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής είναι άντρας. Για τον λόγο αυτό, δεν μοιράζεται όλες τις πληροφορίες που θα έπρεπε, με συνέπεια να μη λάβει και την απαιτούμενη βοήθεια από την κοινωνική υπηρεσία. Η επικοινωνία αποτυγχάνει και, στο πλαίσιο αυτό, η εξυπηρετούμενη δεν είναι ικανοποιημένη με την παρεχόμενη υπηρεσία.
– Η εξυπηρετούμενη και ο Διαπολιτισμικός Μεσολαβητής προέρχονται από διαφορετικές φυλές. Λόγω αυτού, η πρώτη είναι διστακτική απέναντι στον δεύτερο, καθώς αισθάνεται ότι η διαφορά τους αυτή δεν του επιτρέπει να κατανοήσει πλήρως όσα του λέει.

Επομένως, στο παράδειγμα αυτό βλέπουμε ότι μία διαπολιτισμική μεσολάβηση που γνωρίζουμε ότι πληροί τα αντικειμενικά ποιοτικά κριτήρια κινδυνεύει να αξιολογηθεί αρνητικά από την εξυπηρετούμενη πλευρά για υποκειμενικούς και κοινωνικούς λόγους εξωτερικούς προς την ίδια τη διαδικασία.



Πηγή: https://unsplash.com/ Photographer: John Amachaab

Τέλος, **η μετάδοση** –στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής μεσολάβησης– **μίας δυσάρεστης είδησης, αντίθετης από τις προσδοκίες του/της εξυπηρετούμενου/ης**, μπορεί να επηρεάσει τον βαθμό ικανοποίησής του/της. Αυτό μπορεί να συμβεί ανεξάρτητα από το γεγονός ότι ο/η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια έχει εφαρμόσει στην πράξη όλες εκείνες τις παραμέτρους που προσδίδουν ποιότητα στη διαπολιτισμική μεσολάβηση.

Παράδειγμα:
Ως Διαπολιτισμικοί/ές Μεσολαβητές/τριες μεταφέρετε σε έναν/μια εξυπηρετούμενο/η την είδηση της απορριπτικής απόφασης της Υπηρεσίας Ασύλου ως προς το αίτημά του/της για διεθνή προστασία. Ο/Η εξυπηρετούμενος/η δυσαρεστείται με τα νέα που μόλις άκουσε και αρχίζει να σας μιλάει έντονα και θυμωμένα, επιρρίπτοντας ευθύνες σε εσάς για την απόρριψη του αιτήματός του/της και λέγοντάς σας ότι δεν κάνατε σωστά τη δουλειά σας. Στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι εμφανές ότι η συναισθηματική κατάσταση του/της εξυπηρετούμενου/ης οδηγεί στο λανθασμένο συμπέρασμα ότι εσείς ως επαγγελματίας που μεσολαβείτε διαπολιτισμικά επηρεάζετε τη διαδικασία λήψης αυτής. Ως εκ τούτου, ο/η εξυπηρετούμενος/η διαμορφώνει την αντίληψη ότι έλαβε κακής ποιότητας διαπολιτισμική μεσολάβηση.

Είναι κατανοητό, λοιπόν, ότι τα στοιχεία εκείνα της εξυπηρετούμενης πλευράς που προσδίδουν υποκειμενικό χαρακτήρα στην αξιολόγηση της ποιότητας της διαπολιτισμικής μεσολάβησης μπορούν να οδηγήσουν σε λανθασμένα συμπεράσματα. Ωστόσο, η ανάλυση της ανατροφοδότησης του/της εξυπηρετούμενου/ης είναι σημαντική διαδικασία, που δεν πρέπει να παραλείπεται στην προσπάθεια βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, εφόσον, όμως, γίνεται συνεκτίμηση με όλους τους υπόλοιπους παράγοντες που αποτελούν «αντικειμενικούς δείκτες μέτρησης» της ποιότητας. Άλλωστε, χρειάζεται να μην ξεχνάμε ότι το βέλτιστο συμφέρον της εξυπηρετούμενης πλευράς αποτελεί τον πυρήνα της επικοινωνιακής συνθήκης και, κατ' επέκταση, της διαπολιτισμικής μεσολάβησης που πραγματοποιείται.

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

- Danish Refugee Council - Cultural Mediators
  https://www.youtube.com/watch?v=Nk3LWgRFnYU

- Erika Oddi – Vocational Guidance to Language Mediation Professions: Linguistic and Cultural Mediator https://www.youtube.com/watch?v=82zIvzjHT9c

- Θεοδώρου, Ι. (2005). *Πρόσβαση στην αγορά εργασίας: Απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας αποφοίτων ΙΕΚ, ΕΠΑΣ και ΕΠΑΛ – Εκπαιδευτικό Υλικό. Θεματική ενότητα: Οργανωτικές Ικανότητες*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ.
  https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2015/07/ORGANWTIKES-IKANOTHTES.pdf

- Pellegrino Riccardi – Cross cultural communication (TEDxBergen)
  https://www.youtube.com/watch?v=YMyofREc5Jk

- SMIIM - Video on the meaning of being a cultural mediator
  https://www.youtube.com/watch?v=dFinWx76yBg

- UNHCR - Interpreting in a refugee context: self-study module 3
  http://www.unhcr.org/4d947e2c9.pdf

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Δημοπούλου-Λαγωνίκα, Μ. (2005). *Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας – Μοντέλα παρέμβασης*. Αθήνα: Τόπος.

Δογορίτη, Ε., & Βυζάς, Θ. (2016). *Κοινοτική διερμηνεία. Εννοιολογική, γλωσσολογική και επικοινωνιακή προσέγγιση της διερμηνευτικής διαδικασίας*. Ηγουμενίτσα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου.

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού. (2021). *Επαγγελματικό περίγραμμα του «διαπολιτισμικού μεσολαβητή»*. Αθήνα: ΕΟΠΠΕΠ.

Λεβιδιώτη-Λέκκου, Σ. (1996). *Εποπτεία στην πράξη της κοινωνικής εργασίας. Εισαγωγικές σκέψεις, θέσεις και ασκήσεις*. Αθήνα: Έλλην.

Μπατσαλιά, Φ. (2010). Γλωσσομάθεια και μεταφραστικές δεξιότητες. Στο Φ. Μπατσαλιά, Μ. Σιδηροπούλου & Α. Αντωνοπούλου (επιμ.), *Οι μεταφραστικές σπουδές σήμερα* (σ. 69-76). Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Διαπανεπιστημιακό-Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών.

Μπατσαλιά, Φ., & Σέλλα, Ε. (2016). Προσφυγικές/Μεταναστευτικές ροές και διαμεσολαβητική χρήση της γλώσσας. *International Journal of Language, Translation, and Intercultural Communication, 5*, 30-41.

Nathan, R., & Hill, L. (2006). *Επαγγελματική Συμβουλευτική. Η συμβουλευτική προσέγγιση της επαγγελματικής επιλογής και σταδιοδρομίας* (Δ. Σιδηροπούλου-Δημακάκου, μετ.). Αθήνα: Μεταίχμιο.

Παπαθεοφίλου, Ρ., Σακκάς, Δ., Πολέμη-Τοδούλου, Μ., & Φραγκούλη, Α. (1994). *Διεπαγγελματική συμβουλευτική*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Stulberg, J.B., & Love, L.P. (2014). *Ανάμεσα στα μέρη: Ο ουδέτερος τρίτος. Στρατηγικές για μία επιτυχημένη διαμεσολάβηση* (Μ. Ορφανού, μετ.). Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Watzlawick, P., Bavelas, J.B., & Jackson, D.D. (2005). *Ανθρώπινη επικοινωνία και οι επιδράσεις της στη συμπεριφορά. Τα πρότυπα, οι παθολογίες και τα παράδοξα* (Κ. Χαραλαμπάκη, επιμ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ξενόγλωσση

Allotey, P., Nikles, J., & Manderson, L. (1998). *Guidelines to Practice: Providing Care to Patients from Culturally and Linguistically Diverse Backgrounds*. Brisbane: Australian Centre for International and Tropical Health and Nutrition, University of Queensland.

Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The Empathy Quotient: An Investigation of Adults with Asperger Syndrome or High Functioning Autism, and Normal Sex Differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, *34*(2), 163-175.

Brach, C., Fraser, I., & Paez, K. (2005). Crossing the language chasm. *Health Affairs*, *24*(2), 424-434.

Fitzgerald, M.H., Mullavey-O'Byrne, C., Clemson, L., & Williamson, P. (1996). *Enhancing Cultural Competency: Video and Manual Training Package*. Sydney: Transcultural Mental Health Centre.

Gentile, A., Ozolins, U., & Vasilakakos, M. (1996). *Liaison Interpreting: A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.

Grimen, H. (2008). Profesjon og tillit. In A. Molander & L.I. Terum (Eds.), *Profesjonsstudier* (pp. 197-215). Oslo: Universitetsforlaget.

Grimen, H., & Molander, A. (2008). Profesjon og skjønn. In A. Molander & L.I. Terum (Eds.), *Profesjonsstudier* (pp. 179-196). Oslo: Universitetsforlaget.

Liddicoat, A. (2015). Intercultural mediation, intercultural communication and translation. *Perspectives, 24*(3), 1-10.

Molander, A., & Terum, L.I. (2008). Profesjonsstudier – en introduksjon. In A. Molander & L.I. Terum (Eds.), *Profesjonsstudier* (pp. 13-27). Oslo: Universitetsforlaget.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.

Parsons, T. (1978). *Action Theory and the Human Condition*. New York: The Free Press.

Rogers, C.R. (1959). A theory of therapy: personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology, a Study of Science: Foundations of the Person and the Social Context* (pp. 184-256). New York: McGraw Hill.

Slapp, A.M. (2004). *Community Interpreting in Deutschland: Gegenwärtige Situation und Perspektiven für die Zukunf*t. Munich: Mpress.

Smeby, J.C. (2008). Profesjon og utdanning. In A. Molander & L.I. Terum (Eds.), *Profesjonsstudier* (pp. 87-99). Oslo: Universitetsforlaget.

Translators without Borders. (2017). Field Guide to Humanitarian Interpreting and Cultural Mediation. https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Interpreters-guide-white-FINAL.pdf

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. London: Longman.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ

Η **Ελπίδα Νομικού** ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων από το 2001. Έχει αποφοιτήσει από το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Αθήνας και έχει πραγματοποιήσει μεταπτυχιακές σπουδές στη διαχείριση φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο. Στο πλαίσιο των μεταπτυχιακών σπουδών της, εκπόνησε ερευνητική μελέτη για την έκθεση, την τρωτότητα και την προσαρμοστικότητα του προσφυγικού πληθυσμού έναντι κινδύνων στους οποίους εκτίθεται. Ώθησή της γι' αυτό αποτέλεσαν η μακρόχρονη επαγγελματική της απασχόληση με δράσεις που αφορούν τον προσφυγικό πληθυσμό και η ενασχόλησή της με τις αντιξοότητες που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες σε όλα τα στάδια της μεταναστευτικής τους πορείας αλλά και με τις προκλήσεις που ανακύπτουν κατά την παραμονή τους στην ελληνική κοινωνία.

Εργάζεται από το 2001 έως σήμερα σε προγράμματα υποδοχής και κοινωνικής ένταξης προσφύγων στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό. Η δουλειά της εστιάζει στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση προγραμμάτων ολιστικής υποστήριξης μετακινούμενων πληθυσμών, και περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την υλοποίηση εκπαιδεύσεων που απευθύνονται σε ομάδες ενηλίκων με ετερόκλητο εκπαιδευτικό και πολιτισμικό υπόβαθρο. Στο πλαίσιο αυτό, ασχολείται με γνωστικά αντικείμενα που σχετίζονται με την κοινωνική μέριμνα, τους μετακινούμενους πληθυσμούς, την ψυχοκοινωνική υγεία, την επαγγελματική ανάπτυξη και τις εργασιακές σχέσεις, καθώς και με τη διαχείριση κρίσεων και έκτακτων αναγκών.

Γλωσσάρι

Α

Αιτών/ούσα διεθνή προστασία ή αιτών/ούσα άσυλο: Ο/Η πολίτης τρίτης χώρας ή ο/η ανιθαγενής που δηλώνει προφορικώς ή εγγράφως ενώπιον οποιασδήποτε ελληνικής αρχής, στα σημεία εισόδου της ελληνικής επικράτειας ή εντός αυτής, ότι ζητά άσυλο ή επικουρική προστασία στη χώρα μας.

Αμφίδρομη (διπλής κατεύθυνσης) διερμηνεία: Συνθήκη στην οποία ο/η διερμηνέας διερμηνεύει από και προς τη γλώσσα-στόχο με συνδυασμό γλωσσών.

Αναπλαισίωση: Διαδικασία προσέγγισης, ανάλυσης ή/και ερμηνείας απόψεων, στάσεων, περιστατικών κτλ. μέσα από ένα καινούριο πλαίσιο, μια προσέγγιση με μια νέα «ματιά».

Απόρρητο: Η τήρηση αυστηρής και απόλυτης μυστικότητας εκ μέρους ενός/μίας επαγγελματία κατά την άσκηση των καθηκόντων του/της.

Αρχή της μη επαναπροώθησης: Η αρχή η οποία αποτυπώνεται στο άρθρο 3, παρ. 1 της Σύμβασης της Γενεύης και ορίζει ότι δεν επιτρέπεται με κανέναν τρόπο η επιστροφή προσφύγων σε χώρες ή σε εδάφη όπου απειλείται η ζωή τους ή η ελευθερία τους λόγω της φυλής τους, της θρησκείας τους, της εθνικότητάς τους, της συμμετοχής τους σε ιδιαίτερη κοινωνική ομάδα ή των πολιτικών τους πεποιθήσεων.

Αυτογνωσία: Η γνώση που έχει ο άνθρωπος για τον εαυτό του και τις ιδιότητές του σε σωματικό, πνευματικό και ψυχικό επίπεδο.

Γ

Γλωσσικό (πολιτισμικό) ρεπερτόριο: Περιλαμβάνει τις γλώσσες, τους γλωσσικούς πόρους που διαθέτει ένα άτομο και κατέκτησε ή έμαθε με οποιονδήποτε τρόπο, με διαφορετικού τύπου δεξιότητες (κατανόηση, ομιλία, ανάγνωση, γραφή) και σε οποιοδήποτε επίπεδο επάρκειας (αρχάριο, μέσο ή προχωρημένο).

Δ

Δεοντολογία: Το σύνολο κανόνων που δεσμεύουν ηθικά το άτομο στην εκτέλεση των επαγγελματικών του, κυρίως, καθηκόντων.

Δημόσια διοίκηση: Η διαχείριση των δημοσίων υποθέσεων, δηλαδή των υποθέσεων που αφορούν τον λαό στο σύνολό του και εξυπηρετούν το κοινό καλό. Υπεύθυνη για τη διαχείριση αυτή είναι η κυβέρνηση.

Διαδοχική διερμηνεία: Συνθήκη στην οποία ο/η διερμηνέας διερμηνεύει στα κενά του/της ομιλητή/τριας, αναμεταδίδοντας τμηματικά την ομιλία.

Διάλεκτος: Η γεωγραφική γλωσσική ποικιλία που χρησιμοποιείται από ομιλητές/τριες που κατοικούν σε –ή κατάγονται από– μία γεωγραφική περιοχή η οποία έχει διακριτά χαρακτηριστικά.

Διαπολιτισμικά ικανός/ή Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια: Ο/Η Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια ο/η οποίος/α έχει τρεις διαφορετικές επιμέρους ικανότητες: διαπολιτισμική ευαισθησία, διαπολιτισμική ενημερότητα και διαπολιτισμική επιδεξιότητα, δηλαδή, μπορεί να διαχειρίζεται λειτουργικά τις σχέσεις με τους/τις διαφορετικούς/ές άλλους/ες.

Διαπολιτισμική ικανότητα: Το σύνολο των κοινωνικών δεξιοτήτων που επιτρέπει στα άτομα να αναγνωρίζουν και να αποδέχονται την ετερότητα και να διαχειρίζονται δημιουργικά τα διάφορα στοιχεία που συνδέονται με αυτήν.

Διαπροσωπική επικοινωνία: Η ανταλλαγή μηνυμάτων ή πληροφοριών ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα μέρη μέσω του προφορικού λόγου, της γλώσσας του σώματος και άλλων πολιτισμικών κωδίκων ή σημάτων.

Διαχείριση κρίσεων: Η οργανωμένη προσπάθεια του/της επαγγελματία ή των μελών μιας ομάδας ή ενός συστήματος να αποτρέψουν ή να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά μια κρίση, να βοηθήσουν ώστε να αμβλυνθούν οι εντάσεις στον χώρο εργασίας προτού κλιμακωθούν σε κάτι πιο επιζήμιο.

Διγλωσσία/πολυγλωσσία: Η συνύπαρξη δύο ή περισσότερων γλωσσών σε κοινωνικό και ατομικό επίπεδο.

Διεθνείς οργανισμοί: Οι ενώσεις μεταξύ δύο ή περισσότερων κρατών που δημιουργούνται με τη θέλησή τους. Τα κράτη αυτά ενώνονται σε μια ενιαία νομική οντότητα, η οποία έχει δική της βούληση, δικές της επιδιώξεις και δικά της όργανα.

Διερμηνεία: Η προφορική μετάφραση από μία γλώσσα (γλώσσα-πηγή) σε μία άλλη (γλώσσα-στόχο).

Δίλημμα: Η δύσκολη θέση στην οποία βρίσκεται ένα άτομο όταν πρέπει να διαλέξει ανάμεσα σε δύο διαφορετικούς τρόπους ενέργειας που εμφανίζουν σοβαρές αβεβαιότητες ή δυσκολίες.

Ε

Ενεργητική ακρόαση: Η ικανότητα ακρόασης και κατανόησης της σημασίας των λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων ενός ατόμου μέσα από την προσεκτική παρατήρηση του νοητικού τους περιεχομένου αλλά και της γλώσσας του σώματος, τις εκφράσεις του προσώπου, τη γλωσσική έκφραση και τις γλωσσικές διαφοροποιήσεις, τις παύσεις, τις σιωπές κτλ.

Ενσυναίσθηση: Η ικανότητα κατανόησης των σκέψεων, των συναισθημάτων και των αναγκών των άλλων ανθρώπων, η προσπάθεια αντίληψης του κόσμου –και– μέσα από τα μάτια των άλλων, καθώς και η ανάλογη προσαρμογή της συμπεριφοράς.

Επαγγελματικό περίγραμμα Διαπολιτισμικού/ής Μεσολαβητή/τριας: Το σύνολο βασικών και επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών καθώς και των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που πρέπει να έχει ένας/μία Διαπολιτισμικός/ή Μεσολαβητής/τρια προκειμένου να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις του επαγγέλματος.

Επαγγελματοποίηση: Η κοινωνική διαδικασία που μετατρέπει οποιαδήποτε δραστηριότητα σε ακέραιο και επαρκές επάγγελμα.

Επιπολιτισμός: Με την ευρύτερη έννοια, ο όρος χρησιμοποιείται για να περιγράψει όλα εκείνα τα φαινόμενα που συμβαίνουν όταν τα μέλη δύο πολιτισμικά διαφορετικών ομάδων έρχονται σε επαφή. Συνήθως, όμως, ο όρος «επιπολιτισμός» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις γνωστικές, κοινωνικές και ψυχολογικές αλλαγές που συμβαίνουν σε άτομα με πολιτισμική ταυτότητα διαφορετική από την κυρίαρχη, όπως είναι οι μετανάστες/τριες, οι πρόσφυγες, προκειμένου να μπορούν να λειτουργούν αποτελεσματικά σε ένα καινούριο πολιτισμικό πλαίσιο.

Εργασιακή εξουθένωση: Ψυχική αντίδραση ύστερα από χρόνια έκθεση σε δύσκολες συνθήκες, πίεση ή παρατεταμένο άγχος στον χώρο εργασίας. Η εργασιακή εξουθένωση προκαλεί συναισθηματική εξάντληση, αρνητικά συναισθήματα απέναντι στην εργασία και μειώνει την επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Ευαλωτότητα: Αναφέρεται στα χαρακτηριστικά εκείνα που αυξάνουν την ευαισθησία, την ευπάθεια ενός ατόμου ή μιας κοινότητας στις επιπτώσεις πιθανών κινδύνων. Τα χαρακτηριστικά αυτά καθορίζονται από φυσικούς, κοινωνικούς, οικονομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες.

Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: Οι ομάδες που αντιμετωπίζουν εμπόδια στην ένταξή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή και έχουν περιορισμένη ή καθόλου πρόσβαση σε κοινωνικά και δημόσια αγαθά.

Κ

Κοινωνία των Πολιτών: Το σύνολο από τις οργανώσεις, ομάδες και πολίτες που ενώνονται εκτός του κρατικού μηχανισμού, έχοντας κοινωνικούς, πολιτικούς ή πολιτισμικούς στόχους.

Κοινωνική διγλωσσία: Μία, σχετικά, σταθερή κατάσταση όπου χρησιμοποιούνται δύο γλωσσικές ποικιλίες της ίδιας γλώσσας (υψηλή και χαμηλή) σε μία κοινωνία, για διαφορετικές λειτουργίες και σκοπούς και σε διαφορετικές περιστάσεις επικοινωνίας.

Κοινωνική ένταξη: Η διαδικασία αλληλεπίδρασης και αμοιβαίας προσαρμογής των μεταναστών/τριών, των αιτούντων/ουσών και δικαιούχων διεθνούς προστασίας καθώς και της κοινωνίας υποδοχής, με στόχο τη δημιουργία κοινωνιών με ισχυρή συνοχή και την επίτευξη της συνύπαρξης με όρους ειρήνης και αλληλοκατανόησης.

Κυρίαρχη πολιτισμική ομάδα: Πρόκειται για την πολιτισμική πλειονότητα του πληθυσμού μιας χώρας ή μιας περιοχής. Ανάμεσα στα μέλη της κυρίαρχης πολιτισμικής ομάδας, παρά τη γενικότερη κοινή πολιτισμική ταυτότητα, μπορεί να υπάρχουν επιμέρους πολιτισμικές διαφορές.

Μ

Μετανάστευση: Η μόνιμη ή προσωρινή μεταβολή του τόπου εγκατάστασης ενός ατόμου, μίας ομάδας ή ενός κοινωνικού συνόλου.

Μετανάστης/τρια: Το άτομο και τα μέλη της οικογένειας που μετακινούνται σε μια άλλη χώρα ή περιοχή για να αναζητήσουν καλύτερες υλικές και κοινωνικές συνθήκες, καθώς και για να βελτιώσουν το προσδόκιμο ζωής των ίδιων και των μελών των οικογενειών τους.

Μετανάστης/τρια «δεύτερης γενιάς»: Το άτομο που έχει τουλάχιστον έναν γονιό πολίτη τρίτης χώρας και το οποίο είτε γεννήθηκε στην Ελλάδα είτε έχει μεταναστεύσει σε αυτή σε μικρή ηλικία, διαμένει νόμιμα στη χώρα χωρίς ελληνική ιθαγένεια και έχει ενταχθεί στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα.

Μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ): Ανεξάρτητες, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις που ανήκουν στον χώρο της Κοινωνίας των Πολιτών ή της κοινωνικής οικονομίας. Αναπτύσσουν δράσεις υπέρ του δημοσίου συμφέροντος, παρέχοντας υπηρεσίες πληροφόρησης, εκπαίδευσης, κοινωνικής υποστήριξης και διεκδίκησης.

Π

Ποιότητα: Το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών μιας υπηρεσίας το οποίο συμβάλλει στην ικανότητά της να πληροί εκφρασμένες ή συνεπαγόμενες ανάγκες.

Πολίτευμα: Ο τρόπος που οργανώνεται, λειτουργεί και κυβερνιέται μια πολιτεία.

Πολίτης τρίτης χώρας (ΠΤΧ): Αποκαλείται ο/η πολίτης κράτους που δεν έχει υπηκοότητα κάποιου κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Πολιτισμικές διαφορές: Πρόκειται για τις διαφορές που συνδέονται με την πολιτισμική ταυτότητα των ατόμων ή των ομάδων. Οι πολιτισμικές διαφορές αφορούν αντιλήψεις και στάσεις, κώδικες επικοινωνίας, πολιτισμικά πλαίσια και αναφορές, πολιτισμικές παραδόσεις κ.ά.

Πολιτισμικές μειονότητες: Πληθυσμιακές ομάδες οι οποίες έχουν διαφορετική πολιτισμική ταυτότητα από εκείνη της κυρίαρχης ομάδας. Ανάμεσα στις ταυτότητες των πολιτισμικών μειονοτήτων μπορεί να υπάρχουν διαφορές, καθώς και ανάμεσα στις πολιτισμικές ταυτότητες των μελών της ίδιας πολιτισμικής ομάδας.

Πολιτισμική μάθηση: Η διαδικασία εκπαίδευσης και μάθησης νέων πολιτισμικών στοιχείων, κωδίκων και αναφορών. Είναι σημαντική τόσο για τα μέλη της κυρίαρχης ομάδας όσο και για τα μέλη των πολιτισμικών μειονοτήτων.

Πολιτισμική ταυτότητα: Αφορά τις διαστάσεις εκείνες της ταυτότητας ενός ατόμου οι οποίες συνδέονται με πολιτισμικά χαρακτηριστικά, όπως είναι η θρησκεία, οι αξίες, οι κώδικες επικοινωνίας, ο τρόπος ζωής, οι καθημερινές συνήθειες κ.ά.

Πολιτισμός: Το σύνολο από πνευματικά, υλικά και συναισθηματικά χαρακτηριστικά της κοινωνίας ή μιας κοινωνικής ομάδας, που περιλαμβάνει τις διάφορες μορφές τέχνης, τους τρόπους ζωής, τις αξίες, τις παραδόσεις και τις πεποιθήσεις.

Προκαταλήψεις: Αντιλήψεις που βασίζονται σε λανθασμένες και δύσκαμπτες απλουστεύσεις, που συνδυάζουν τόσο γνωστικά όσο και συναισθηματικά στοιχεία και οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε διακρίσεις.

Πρόσφυγας: Είναι, σύμφωνα με τη Σύμβαση της Γενεύης για τους/τις πρόσφυγες, κάθε άνθρωπος που εγκαταλείπει χωρίς τη θέλησή του/της το κράτος του οποίου είναι πολίτης, εξαιτίας δικαιολογημένου φόβου ότι εκεί θα υποστεί διωγμούς λόγω της θρησκείας, της εθνικότητας ή ακόμα και εξαιτίας της ιδιότητάς του/της ως μέλους μιας ιδιαίτερης κοινωνικής ομάδας ή των πολιτικών του/της απόψεων (πολιτικός/ή πρόσφυγας). Και, επιπλέον, του/της είναι αδύνατο να εξασφαλίσει προστασία από τη χώρα του/της ή εξαιτίας του φόβου αυτού δεν επιθυμεί να τεθεί υπό αυτή την προστασία.

Σ

Στερεότυπα: Γενικευμένες και συνήθως υπεραπλουστευμένες εικόνες, αντιλήψεις και στάσεις για μια ομάδα ατόμων οι οποίες είναι βαθιά ριζωμένες στις αντιλήψεις της ομάδας ή του ατόμου που τα έχει υιοθετήσει, επηρεάζοντας και την κατασκευή της κοινωνικής ταυτότητας της ίδιας της ομάδας ή του ατόμου.

«Σύμβαση της Γενεύης»: Η σύμβαση περί της νομικής κατάστασης των προσφύγων, η οποία υπεγράφη στη Γενεύη στις 28 Ιουλίου 1951 και κυρώθηκε με το νομοθετικό διάταγμα 3989/1959 (Α΄ 201), όπως τροποποιήθηκε από το Πρωτόκολλο της Νέας Υόρκης της 31ης Ιανουαρίου 1967, το οποίο κυρώθηκε με τον αναγκαστικό νόμο 389/1968 (Α΄ 125).

Σύνταγμα: Το βασικό σύστημα κανόνων δικαίου που ρυθμίζει τη συγκρότηση, την οργάνωση και την άσκηση της κρατικής εξουσίας. Στο σύνολό του θεωρείται ως ο ανώτατος νόμος της χώρας.

Τ

Τοπική Αυτοδιοίκηση: Η διαχείριση των τοπικών υποθέσεων και των αναγκών ενός συγκεκριμένου τόπου, η οποία ασκείται μέσα από τη λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) πρώτου και δεύτερου βαθμού, δηλαδή μέσα από τους δήμους και τις περιφέρειες.

Τραυματικό γεγονός: Αναφέρεται σε μια κατάσταση ή σε ένα γεγονός που είναι έντονο, επώδυνο και βιώνεται από το άτομο ως επικίνδυνο, απρόσμενο, βίαιο και απειλητικό για την ασφάλειά του. Οι μακροπρόθεσμες αντιδράσεις σε ένα τραυματικό γεγονός μπορεί να περιλαμβάνουν απρόβλεπτα συναισθήματα, αναδρομές στο παρελθόν, τεταμένες σχέσεις, ακόμα και σωματικά συμπτώματα, όπως είναι οι πονοκέφαλοι ή η ναυτία.

Υ

Ύφος: Η διαφοροποίηση στον λόγο των ομιλητών/τριών που διαμορφώνεται από την επικοινωνιακή περίσταση, δηλαδή από τον σκοπό, την επισημότητα της συνομιλίας – για παράδειγμα, επίσημο, φιλικό, επιστημονικό, λόγιο, καθημερινό ύφος.

Ψ

Ψυχική ανθεκτικότητα: Η ικανότητα ανάκαμψης, δημιουργικής προσαρμογής και εξέλιξης του ατόμου ακόμη και όταν αντιμετωπίζει αντιξοότητες, δυσκολίες ή βιώνει τραυματικές εμπειρίες.

Ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση: Η διαδικασία γνωστικής και συναισθηματικής υποστήριξης του ατόμου, ώστε να ενισχυθεί η σιγουριά και η αυτοπεποίθησή του για να αντιμετωπίζει δυσμενείς συνθήκες ενδεχόμενου άγχους ή στρες, διατηρώντας τον έλεγχο της ζωής του και της δυνατότητάς του να διεκδικήσει τα δικαιώματά του.

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Γ.Σ.Ε.Ε.

Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ
Εμμανουήλ Μπενάκη 71Α
10681, Αθήνα
Τηλ: 210 332 7710

ΙΝΕ-ΓΣΕΕ

www.inegsee.gr

info@inegsee.gr

ISBN 978-618-5668-95-2

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου

Έτος Ίδρυσης 1995
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ
Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΓΣΕΒΕΕ
Αδειοδοτημένο Κέντρο Δια Βίου Μάθησης 1111075

Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Κατάρτισης
ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΩΝ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

ΜΕΤΑδραση
ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗ & ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

UNHCR
The UN Refugee Agency